

REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti České provaznictví s.r.o. pre nákup v internetovom obchode "e-provaznictví" ([www.e-provaznictvi.cz](http://www.e-provaznictvi.cz))

### **Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov**

A. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa ustanovení zákona č 40 / 1964 Zb., Občiansky zákonník, č.513/1991 Sb. a z.č. 634/1992 Z.z., Zákon o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon") a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len "Tovar"), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len "Reklamácie").

B. "Spotrebiteľská zmluva" je zmluva kúpna, zmluva o dielo, prípadne iné zmluvy, ak zmluvnými stranami sú na jednej strane spotrebiteľ a na druhej strane dodávateľ.

C. "Predávajúci" je obchodná spoločnosť České provaznictví s.r.o., so sídlom Za Zámečkom 744/9, 158 00 Praha 5, Jinonice, IČO 24709638, zapísaná u Mestského súdu v Prahe v oddiele C, vložka 167862. České provaznictví s.r.o. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Je to podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva kupujúcemu výrobky alebo poskytuje služby.

D. Zákazníkom nášho internetového obchodu je "Kupujúci". Vzhľadom k platnej právnej úprave sa rozlišuje kupujúci, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, a kupujúci spotrebiteľ. Záručná lehota začína plynúť prevzatím tovaru kupujúcim. Záručná doba je 24 mesiacov s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v záručnej oprave, v prípade výmeny tovaru začína plynúť nová záručná doba.

E. Záruka sa nevzťahuje na opotrebenie vecí spôsobené jej obvyklým užívaním alebo na vady, ktoré boli spôsobené neodborným alebo nešetrným používaním.

F. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúce údaje (faktúru), ktoré musí obsahovať údaje ako záručný list.

Záručný list musí obsahovať meno a priezvisko, názov alebo obchodnú firmu predávajúceho, IČO, sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo bydlisko, ak ide o fyzickú osobu.

Pokiaľ je poskytovaná dlhšia než zákonná záruka, predávajúci určí podmienky a rozsah predĺženia záruky v záručnom liste.

G. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy, ak sú splnené všetky potrebné zákonné podmienky. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší a zmluvné strany sú si povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli. V prípade zrušenia zmluvy z dôvodu uplatnenia práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, vracia kupujúci plnenia, ktoré mu poskytol Predávajúci, len v rozsahu, v akom je to v danej situácii objektívne možné.

Spotrebiteľ môže uplatniť záruku :

ak ide o vadu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybných súčastí, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné, a ak nie je takýto postup možný, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy ide ak o vadu neodstrániteľnú brániace riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy ide ak o vady odstrániteľné, vyskytujúce sa vo väčšom počte alebo opakovane a brániace riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy ide - o iné vady neodstrániteľné a nepožaduje výmenu vecí, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy

## **Vybavenia Reklamácie**

A. V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tovarou opravou a v záručnom liste, je pre účely záručných opráv Tovarou určený iný subjekt ako Predajca, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste. Tieto informácie možno prípadne nájsť v dokumente, ktorý nahrádza záručný list.

B. Kupujúci je oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tovarou, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúceho.

C. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, pokiaľ sa Predávajúci s Kupujúcim nedohodnú na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty sa Kupujúcemu priznávajú rovnaké práva, ako by sa jednalo o neodstrániteľnú vadu.

D. Za situácie, kedy je potrebné tovar zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, kupujúci vo vlastnom záujme vedie tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného a dostatočne chrániaceho obalového materiálu vyhovujúceho nárokom prepravy krehkého tovaru a to vrátane všetkého príslušenstva a označí zásielku príslušnými symbolmi.

E. Predávajúci alebo určené servisné stredisko vystaví o reklamácií písomné potvrdenie, kde uvedie spôsob jej vybavenia a dátum ukončenia. Po riadnom vybavení reklamácie vyzve kupujúceho k prevzatíu opraveného tovaru dohodnutým spôsobom tzn. zvyčajne e-mailom na uvedenú adresu.

F. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovarou do prevádzky, rovnako ako pri neodbornom zaobchádzaní s ním, tj najmä pri používaní tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami používanie v týchto podmienkach.

G. Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených závadách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.

H. Všetky informácie o priebehu reklamácie je možné získať e-mailom na adrese

[info@ceskeprovaznictvi.cz](mailto:info@ceskeprovaznictvi.cz)

I. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy alebo poskytnutie zľavy z kúpnej ceny je príslušná platba vrátená Kupujúcemu prevodom na bankový účet alebo odovzdaná v hotovosti na pokladni v prevádzke.