

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vydaný spol. Top sound s.r.o., so sídlom Svatošových 1014/5, 190 00 Praha

Tento Reklamačný poriadok bol vydaný na účely zaistenia správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií vad spotrebného tovaru. Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č. 89/2012 Z. z., Občiansky zákonník (OZ) v platnom znení a zákona č. 634/1992 Z. z., O ochrane spotrebiteľa, v platnom znení. Podľa tohto reklamačného poriadku sa riešia spotrebiteľské reklamácie tovaru, ktorý bol zakúpený po 1. 1. 2014.

Článok 1

Základné podmienky reklamácie

Predávajúci garantuje kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady (§ 2161 OZ). Kupujúci má právo reklamovať akosť tovaru pri jeho prevzatí, pričom ak sa prejaví vada do 6 mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola vadná už pri prevzatí. Okrem toho kupujúci je oprávnený uplatniť právo z vady (§ 2165 OZ), ktorá sa vyskytne u spotrebného tovaru v dobe 24 mesiacov od prevzatia. Vadou sa rozumie zmena vlastnosti tovaru z dôvodov použitia nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie výrobných technológií alebo použitie nevhodnej výrobných technológií, príp. z dôvodov použitia nevhodného konštrukčného riešenia výrobku.

Za vadu nie je možné považovať:

- prirodzené zmeny materiálov, z ktorých je tovar vyrobený;
- opotrebenie veci spôsobené jej obvyklým užívaním (§2167, ods. b, OZ);
- opotrebenie vplyvom nesprávneho užívania (napr. preťažovanie kabeliek), nedodržanie zásad účelovosti, ošetrovanie a/alebo údržby veci;
- mechanické poškodenie a/alebo neopatrné alebo nešetrné zaobchádzanie s vecou (pretrhnutie, prerezanie, poškrabanie, odretie, pokrčenie, preloženie alebo ušpinenie vrchového alebo vnútorného materiálu, utrnuté zapínanie alebo iné súčasti veci, vady zipsu vzniknuté nešetrným zachádzaním, poškodenie kabeliek sústavným preťažovaním, atď.) (§ 2170 OZ);
- znehodnotenie veci v dôsledku nadmerného premoknutia alebo prevlhnutia, ďalej vyblednutie vplyvom dlhodobého a intenzívneho slnečného žiarenia;
- poškodenie vplyvom pôsobenia atramentu, kozmetiku a iných agresívnych látok; Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je tovar pri reklamácií kompletný a reklamácií nebránia obecné zásady hygieny. Kupujúci je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, vysušený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Predajca je oprávnený odmietnuť prevziať na reklamačné konanie tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady obecnej hygieny. Ak uplatní kupujúci reklamáciu riadnym spôsobom, je poverený zamestnanec povinný o prijatí tovaru na reklamačné konanie rozhodnúť ihneď, v zložitých prípadoch v lehote do troch pracovných dní. Reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch dohodnúť s kupujúcim lehotu dlhšiu. Predávajúci je povinný kupujúceho informovať o vybavení reklamácie, najlepšie e-mailom alebo pomocou SMS. Pri riešení reklamácie má kupujúci právo na náhradu účelne vynaložených nákladov.

Článok 2 Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

Kupujúci môže uplatniť reklamáciu na adrese prevádzkarne predávajúceho Top sound s.r.o., Sofijské námestí 3400/6, 143 00 Praha. Kupujúci uplatňuje reklamáciu poštou alebo osobne, v prípade reklamácie do 6 mesiacov od zakúpenia, kedy sa má za to, že vec bola vadná už pri prevzatí, je možné sa obrátiť na predávajúceho a ten zaistí dopravu na vlastné náklady vybranou kuriérnou službou. Nákup reklamovaného tovaru kupujúci preukazuje najlepšie nákupným dokladom. Bez predloženia nákupného dokladu dôjde k zahájeniu reklamačného konania iba vtedy, ak kupujúci iným vierohodným spôsobom preukáže, že reklamovaný tovar zakúpil v obchode www.bagatelier.cz, preukáže cenu tovaru a deň zakúpenia tovaru. Reklamačné konanie nebude zahájené (príp. reklamácia bude zamietnutá), ak kupujúci predloží nákupný doklad, ktorý neodpovedá reklamovanému tovaru.

V prípade uplatnenia reklamácie poštou je nutné uviesť na formulár tieto náležitosti:

- a) číslo faktúry alebo meno a priezvisko, adresu, mobil, príp. e-mail reklamujúceho
- b) druh tovaru, ktorý je reklamovaný, vrátane kódového označenia (podľa parágonu alebo faktúry)
- c) kúpnu cenu tovaru
- d) dátum zakúpenia tovaru
- e) čo najpresnejší popis reklamovanej vady
- f) voľbu práv z vadného plnenia (oprava, výmena, výmena súčasti, zľava, odstúpenie)
- g) dátum a podpis

Kupujúci by mal ďalej priložiť prinajlepšom kópiu kúpneho dokladu alebo faktúry. Tovar je nutné zabaliť do nepremokavého obalu (najlepšie igelitového vrečka) a následne vložiť do krabice. Veľkosť krabice je nutné zvoliť tak, aby nedošlo k poškodeniu tovaru, jeho pokrčeniu, preloženiu alebo zdeformovaniu. Balíček odoslať na adresu: Top sound s.r.o. (bag atelier), Sofijské námestí 3400/6, 14300 Praha. Reklamácia je zahájená dňom doručenia balíčku do sídla firmy. Od tohto dňa beží 30-denná zákonná záruka. Predajca nenesie zodpovednosť za poškodenie tovaru v priebehu jeho doručovania a ďalej za poškodenie tovaru vplyvom nesprávneho alebo neopatrného zabalenia. Kupujúci má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov pri reklamacii.

Článok 3 Lehota na uplatnenie reklamácie

Právo z vadného plnenia musí byť uplatnené v dobe 24 mesiacov od prevzatia tovaru. Kupujúci musí vadu oznámiť bez zbytočného odkladu potom, čo ju mohol pri včasnej prehliadke a dostatočnej starostlivosti zistiť. Neoznámenie vady bez zbytočného odkladu môže byť dôvodom pre nepriznanie práva z vadného plnenia (§ 1212 OS). Naviac omeškanie pri oznámení vady a pokračujúce užívanie tovaru s vadou môže zapríčiniť prehĺbenie vady, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom pre zamietnutie reklamácie.

Doba, kedy je vec v reklamačnom konaní, sa nepočíta do dvojročnej zákonnej záruky na uplatnenie práva z vady. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena veci za nový kus, nebeží u tejto novej veci nová dvojročná záruka na uplatnenie práva z vady, ale platí dátum zahájenia pôvodného reklamačného konania. Záručnú dobu nie je možné zamieňať so životnosťou tovaru, tj. dobou počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby môže tovar vzhľadom ku svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti

v intenzite jeho užívania vydržať. Pri intenzívnom užívaní môže byť životnosť výrobkov kratšia než záručná doba.

Článok 4 Akosť pri prevzatí (§ 2161 OZ)

Predávajúci odpovedá kupujúcemu za to, že vec pri prevzatí nemá vady. Tým sa rozumie to, že vec má akosť a užitné vlastnosti podľa popisu predávajúceho, poprípade akosť a užitné vlastnosti pre tento druh tovaru obvyklé a očakávané. Ak sa prejaví vada v dobe 6 mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola vadná už pri prevzatí.

Ak vec mala pri prevzatí vadu, môže kupujúci žiadať dodanie novej veci, pokiaľ to nie je vzhľadom k povahe neprimerané. Ak nie je možné dodať novú vec, má kupujúci právo odstúpiť od zmluvy. Ak sa vada týka iba súčasti veci, má kupujúci právo na výmenu súčasti. Ak by dodanie novej veci alebo novej súčasti bolo vzhľadom k povahe vady neprimerané, najmä ak je možné vadu odstrániť, má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady. Vo všetkých prípadoch má kupujúci tiež právo žiadať primeranú zľavu (§ 2169 OZ). V prípade poskytnutia zľavy ale nie je možné vec pozdejšie reklamovať pre rovnakú vadu, na ktorú bola predajcom poskytnutá zľava.

Článok 5 Práva z vadného plnenia (§ 2165 OZ)

Kupujúci je oprávnený uplatniť právo z vady veci v dobe 24 mesiacov od prevzatia. Kupujúci nemôže uplatniť právo z vady na opotrebenie veci spôsobenej jej obvyklým užívaním (§ 2167 OZ). Kupujúci taktiež nemôže uplatniť právo z vady veci, ak pred prevzatím vedel, že vec má vadu alebo pokiaľ vadu sám spôsobil (§ 2170 OZ). Tým sú myslené vady, ktoré kupujúci sám spôsobil v dôsledku nesprávneho užívania veci, neopatrného alebo nešetrného zachádzania s vecou, nedodržania zásad účelovosti, ošetrovania alebo údržby veci alebo mechanického poškodenia veci.

Pri uplatnení práv z vadného plnenia je nutné posúdiť, že či došlo k podstatnému alebo nepodstatnému porušeniu kúpnej zmluvy. V prípade nepodstatného porušenia zmluvy (väčšinou sa jedná o opraviteľné vady), má kupujúci právo na odstránenie vady (spôsob odstránenia vady je na predávajúcom) alebo na primeranú zľavu z ceny. Ak predávajúci odmietne alebo nestihne vadu odstrániť, má kupujúci právo žiadať zľavu alebo môže odstúpiť od zmluvy (§ 2107 OZ).

V prípade podstatného porušenia zmluvy (väčšinou sa jedná o neopraviteľné vady), má kupujúci právo podľa vlastnej voľby na odstránenie vady opravou, dodanie novej veci, zľavu z kúpnej ceny alebo na odstúpenie od zmluvy. Kupujúci oznámi predávajúcemu, aké právo si zvolil, pri oznámení vady. Vykonanú voľbu už následne nemôže bez súhlasu predávajúceho zmeniť. Ak kupujúci nezvolí svoje práva včas, má práva ako keby došlo k nepodstatnému porušeniu kúpnej zmluvy.

Článok 6 Opakované vady (§ 2169 OZ)

Kupujúci má právo na dodanie novej veci, výmenu súčasti veci alebo odstúpenie od zmluvy taktiež v prípade opakovaného výskytu vady po oprave alebo v prípade, že sa na veci vyskytne väčší počet rôznych vad. Žiadny právny predpis nerieši otázku, koľkokrát je nutné

reklamovať tu istú vadu po predošlých opravách, aby sa jednalo o opakovaný výskyt vady po oprave, alebo o koľko rôznych vad sa musí jednať, aby ich bolo možné považovať za väčší počet vad. Súdna prax sa ale zjednotila v názore, že za opätovný výskyt vady je možné považovať výskyt tejto vady po ich aspoň dvoch predošlých opravách a ďalej, že za väčší počet vad je možné považovať 4 rôzne vady. Avšak aby opakovaný výskyt vady po oprave zakládal právo, ako v prípade podstatného porušenia zmluvy, musí sa jednať v prípade opakovaných vad o výskyt a opravu tej istej vady, avšak nie o postupné opravy rôznych vad. A ďalej sa musí jednať o **vadu, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci**, a nie nepodstatnú vadu, ktorá sa dá jednoducho opraviť. Rovnako tak, aby väčší počet rôznych vad zakladal právo, ako v prípade podstatného porušenia zmluvy, nesmie sa jednať o nepodstatné vady, ale o také vady, kde každá z nich samostatne bráni riadnemu užívaniu veci.

Článok 7 Riešenie sporov

Vzájomné spory medzi predávajúcim a kupujúcim riešia obecné sudy. Kupujúci má tiež možnosť využiť na riešenie sporu s predávajúcim **mimosúdne riešenie**. K mimosúdnu riešeniu spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je príslušná Česká obchodná inšpekcia so sídlom Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>, prípadne iný subjekt poverený Ministerstvom priemyslu a obchodu. Českej obchodnej inšpekcii má kupujúci možnosť podať návrh prostredníctvom on-line formulára, dostupného na internetových stránkach Českej obchodnej inšpekcie: <http://adr.coi.cz/cs>. Kupujúci môže podať návrh Českej obchodnej inšpekcii alebo povereného subjektu najneskoršie do 1 roku odo dňa, kedy uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, u predávajúceho po prvýkrát. V prípade, že sporné strany nie sú spokojné s kvalitou mimosúdneho riešenia spotrebiteľského sporu a domnievajú sa, že v priebehu konania došlo k porušeniu Pravidiel pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, môžu podať sťažnosť na adresu Ministerstva priemyslu a obchodu alebo na e-mailovú adresu adr@mpo.cz. Náklady spojené s mimosúdnym riešením spotrebiteľských sporov si strany nesú samé.