

Reklamačný poriadok

Právo na uplatnenie reklamácie

Práva zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) je možné uplatniť v sídle spoločnosti.

Zákazník je povinný preukázateľným spôsobom doložiť, že tovar bol zakúpený na internetovom obchode vaschovatel.cz. Optimálne je to originál dokladu o zakúpení tovaru, alebo riadne vyplnený záručný list (ak je dodávaný spoločne s výrobkom). Pri uplatnení reklamácie obdrží zákazník reklamačný protokol, ktorým je povinný sa preukázať pri vysporiadaní reklamácie.

Reklamácie sa nevzťahujú na prípady:

- ak vznikla porucha alebo poškodenie preukázateľne nesprávnym užívaním výrobku (napr. užívaním v rozpore s návodom na použitie).
- preukázateľných nedovolených zásahov do výrobku
- živeľnej katastrofy.

Zodpovednosť predávajúceho

Internetový obchod pri predaji tovaru zodpovedá za to, že tovar má stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez väd a musí zodpovedať technickým normám.

Zodpovednosť za vady

V prípade, že vec pri prevzatí zákazníkom nie je v zhode s kúpnuou zmluvou, tj. je s ňou v rozpore - trpí vadami, má zákazník právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to buď výmenou veci, alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže zákazník požadovať primeranú zľavu z ceny veci, alebo od kúpnej zmluvy odstúpiť. To však neplatí, ak zákazník pred prevzatím veci o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel, alebo rozpor s kúpnuou zmluvou sám spôsobil. Ak má vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník miesto, práva na výmenu veci, právo na primeranú zľavu. U vecí použitých predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Vada, ktorá vznikla neodbornou montážou alebo iným neodborným uvedením veci do prevádzky, je považovaná za chybu veci, pokiaľ táto montáž alebo uvedenie do prevádzky boli:

- dohodnuté v kúpnej zmluve vykonané predávajúcim alebo inou osobou na zodpovednosť predávajúceho,
- vykonané zákazníkom a vada vznikla na základe nesprávnych pokynov uvedených v návode na montáž alebo uvedenie veci do prevádzky.

Lehota pre uplatnenie reklamácie

Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď po obdržaní reklamovaného tovaru, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady (§ 19 zákona o ochrane spotrebiteľa). Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci so zákazníkom nedohodne na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty má zákazník rovnaké práva, ako by išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

Záručná doba

Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci zákazníkom.

Záručná doba je 24 mesiacov, s výnimkami, ktoré stanoví príslušný zákon.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a doby jej trvania.

Odstránenie vád

Ak je vada výrobku uznaná ako odstrániteľná, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.

Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Ak nie je to vzhľadom k povahe vady neúmerné, môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa týka vada len súčasti veci, výmenu súčasti. Nie je takýto postup možný, môže kupujúci žiadať primeranú zľavu z ceny veci, alebo od zmluvy odstúpiť.

Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

Tiež vada, ktorá nebola odstránená v lehote stanovenej pre opravu veci, sa považuje za chybu neodstrániteľnú.

Ak neodstrániteľná vada nebráni riadnemu užívaniu veci a ak zákazník nepožaduje jej výmenu, má právo na primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť.

Opätovné vyskytnutie väd

Zákazník má právo na výmenu veci, primeranú zľavu z ceny veci alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, tiež ak nemôže pre opätovné vyskytnutie vady po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.

O opätovné vyskytnutie vady po oprave ide len vtedy, ak sa rovnaká vada, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne.

O uvedený prípad nejde, ak sa prejaví na veci po predchádzajúcej oprave iná ako doteraz reklamovaná vada. Väčším počtom väd vec trpí vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácie súčasne aspoň tri odstrániteľné vady.

Súčinnosť zákazníka

Zákazník je povinný poskytnúť predávajúcemu bezodkladne všetku súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a na jej odstránenie (vrátane odpovedajúceho potrebného vyskúšania alebo demontáže výrobku). Zákazník je najmä povinný odovzdať výrobok pri uplatnení reklamácie čistý v súlade s hygienickými predpismi, alebo všeobecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva, umožňujúcich takéto overenie a odstránenie vady.

Vyzdvihnutie tovaru zo záručnej opravy

Zákazník je povinný vyzdvihnúť si tovar zo záručnej opravy najneskôr do 1 mesiaca od uplynutia doby, kedy záručná oprava mala byť vykonaná, ak reklamáciu uplatnil na predajni predávajúceho.

Pokiaľ si zákazník nevyzdvihne tovar v lehote 6 mesiacov odo dňa, keď bol povinný vyzdvihnúť si ho, je predávajúci oprávnený tovar predať (§ 656 Občianskeho zákona) a na výzvu zákazníka mu vyplatiť výťažok predaja po odpočítaní nákladov predaja a poplatku za uskladnenie vo vyššie uvedenej výške.

Pokiaľ zákazník reklamovaný tovar poslal poštou alebo pomocou dopravcu, bude mu reklamovaný tovar doručený rovnakým spôsobom.