

Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho obchodnej spoločnosti svorto s.r.o. so sídlom Priebežná 787/30, Praha 10 – Strašnice, PSČ 100 00, identifikačné číslo: 26128667, zapísané v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 72666, na predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetovej adrese:

www.svorto.cz , www.svorto.sk, www.podiatech.cz, www.podiatech.sk

popisuje, akým spôsobom postupovať pri reklamacii tovaru obstaraného na vyššie uvedených e-shopoch.

Kupujúci je povinný sa oboznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“) ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Ak tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Pokiaľ nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívali právne predpisy.

Záručné podmienky, reklamácia

1. Záručná doba pre kupujúcich-spotrebiteľov je dva roky a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

2. Reklamáciu vrátane reklamovaného tovaru zašle kupujúci na adresu svorto s.r.o. Letiště 1197, 765 02, Otrokovice, Česká republika, tel. +420 734 611 081 **(NIE NA DOBIERKU!!!) s popisom vady, kontaktnými údajmi (spiatočná adresa, telefónne číslo) a dokladmi preukazujúcimi zakúpenie tovaru a uvedením požadovaného spôsobu vybavenia reklamácie.**

3. Záruka sa nevzťahuje najmä na vady:

- spôsobené bežným opotrebovaním,
- vzniknuté nesprávnym používaním,
- vzniknuté nesprávnym skladovaním alebo údržbou,
- spôsobené mechanickým poškodením tovaru,
- spôsobené zásahom človeka či pôsobením inej sily.

4. Kupujúci/spotrebiteľ má podľa svojej voľby právo na bezplatnú opravu alebo výmenu veci bez zbytočného odkladu, pokiaľ tovar nebol v okamihu jeho prevzatia kupujúcim/spotrebiteľom v zhode s kúpnuou zmluvou. Ak nie je taký postup možný má kupujúci/spotrebiteľ právo na poskytnutie primeranej zľavy z ceny alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy. To neplatí, pokiaľ kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel, alebo ho sám spôsobil.

Rozpor s kúpnuou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúce už pri jej prevzatí, pokiaľ to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak. Zhodou s kúpnuou zmluvou sa rozumie, že vec je bez väd, má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávané reklamy očakávané, popriprade akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza, alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

5. Kupujúci/spotrebiteľ má podľa povahy vady pri uplatnení zákonnej záruky tieto práva:

- ak sa jedná o odstrániteľnú vadu, má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady bez zbytočného odkladu predávajúcim. Ak to nie je vzhľadom na povahu vady neúmerné, má právo požadovať výmenu veci alebo vadné súčasti. Ak takýto postup nie je možný, má právo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť.
- ak ide o neodstrániteľnú vadu brániacu riadnemu užívaniu veci ako veci bez väd, právo na výmenu veci alebo od veci odstúpiť. Rovnaké práva patria kupujúcemu/spotrebiteľovi aj v prípade odstrániteľných väd, pokiaľ kupujúci/spotrebiteľ nemôže pre opätovný výskyt vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie vady sa považuje situácia, kedy sa znovu vyskytne rovnaká vada brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola už najmenej dvakrát v záručnej dobe odstraňovaná. Vec má väčší počet väd, pokiaľ má súčasne aspoň tri vady brániace každá jej riadnemu užívaniu.
- ak sa jedná o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na výmenu veci, primeranú zľavu z ceny alebo odstúpiť od zmluvy.

6. V prípade zľavy z ceny nie je možné reklamovať vadu tovaru, pre ktorú bola zľava poskytnutá.

7. Predávajúci rozhodne o reklamácií uplatnenej kupujúcim-spotrebiteľom ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava lehota primeraná podľa druhu veci potrebná na odborné posúdenie vady. Reklamáciu vrátane odstránenia vady vybaví predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto 30-dňovej lehoty má kupujúci/spotrebiteľ rovnaké práva ako v prípade neodstrániteľných chýb.

8. Predávajúci zašle kupujúcemu/spotrebiteľovi e-mailom potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob reklamácie vybavenia reklamácie je požadovaný a ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

9. V prípade, že dôjde medzi spoločnosťou svorto s.r.o. a spotrebiteľom k vzniku spotrebiteľského sporu z kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takeého sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je: Česká obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát – oddelenie ADR, Štefánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Spotrebiteľ môže využiť aj platformu na riešenie sporov online, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.