



## Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa ustanovenia zákona č. 89/2012 Sb., Občiansky zákonník a z.č. 634/1992 Sb., 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 závady (ďalej len „Reklamácia“).

**Spotrebiteľ** je každý človek, ktorý mimo rámec svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámec samostatného výkonu svojho povolania uzatvára zmluvu s podnikateľom alebo s ním inak jedná.

**Predávajúci** je obchodná spoločnosť OSCOM TRADING s.r.o. so sídlom č.p. 111, 561 66 Těchonín; IČO: 03336093, zapísaná v OR, vedeného Krajským súdom v Českých Budějovicích, oddiel C, vložka 22972.. OSCOM TRADING s.r.o. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy jedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Je to podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva Kupujúcemu výrobky alebo poskytuje služby.

**Zákazníkom** nášho internetového obchodu je buď kupujúci spotrebiteľ alebo kupujúci, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy jedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

## Závady tovaru

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi, že vec pri prevzatí nemá závady. Najmä predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi, že v dobe, kedy spotrebiteľ vec prevzal,

- má vec vlastnosti, ktoré si strany dojednali, a ak chýba dojednanie, také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca popísal alebo ktoré kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy nimi vykonávané,
- sa vec hodí k účelu, ktorý pre jej použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa vec tohto druhu obvykle používa,
- vec odpovedá akosťou alebo prevedením dohovorenej vzorky alebo predlohe, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa dohovorenej vzorky alebo predlohy,
- je vec v odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a
- vec vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

## Práva zo závady tovaru

Ak nemá vec vyššie uvedené vlastnosti, môže spotrebiteľ požadovať i dodanie novej veci bez závad, pokiaľ to nie je vzhľadom k povahe závady neprimerané, ale pokiaľ sa závada týka len súčasti veci, môže spotrebiteľ požadovať len výmenu súčasti; ak to nie je možné, môže odstúpiť od zmluvy.

Ak je to však vzhľadom k povahe vady neúmerné, najmä ak sa vadu dá odstrániť bez zbytočného odkladu, má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vady.

Právo na dodanie novej veci, alebo výmenu súčasti má spotrebiteľ aj v prípade odstraniteľnej závady, pokiaľ nemôže vec riadne užívať pre opakovaný výskyt závady po oprave alebo pre väčší počet závad. V takom prípade má spotrebiteľ aj právo od zmluvy odstúpiť.

Ak neodstúpi spotrebiteľ od zmluvy alebo ak neuplatňuje právo na dodanie novej veci bez závad, na výmenu jej súčastí alebo na opravu veci, môže požadovať primeranú zľavu. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu i v prípade, že mu predávajúci nemôže dodať novú vec bez závad, vymeniť jej súčasť alebo vec opraviť, ako aj v prípade, že predávajúci nezjedná nápravu v primeranej dobe alebo že by zjednanie nápravy spotrebiteľovi spôsobilo značné problémy.

Právo zo závadného plnenia kupujúcemu nenáleží, pokiaľ kupujúci pred prevzatím veci vedel, že vec má vadu, alebo pokiaľ kupujúci vadu sám spôsobil.

## Lehoty

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo zo závady, ktorá se vyskytne u spotrebného tovaru v dobe dvadsiatich štyroch mesiacov od prevzatí. Ak sa prejaví vada v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola závadná už pri prevzatí.

Záručná doba začína bežať prevzatím tovaru zákazníkom. Záručná doba pre kupujúceho spotrebiteľa činí 24 mesiacov, avšak pre kupujúceho, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy jedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, činí záručná doba len 12 mesiacov. Pokiaľ výrobca neposkytuje predĺženie záručnej doby. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v záručnej oprave. V prípade výmeny tovaru začína bežať nová záručná doba.

## Ostatní

Zodpovednosť predávajúceho za závady sa nevzťahuje na opotrebované veci spôsobené ich obvyklým užívaním, .u tovaru predávaného za nižšiu cenu na vadu, pre ktorú bola nižšia cena dojednaná, u použitej veci na vadu zodpovedajúcej miere používania alebo opotrebovania, ktorú vec mala pri prevzatí kupujúcim, alebo ak to vyplýva z povahy veci.

Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o povinnostiach zo závadného plnenia v rozsahu stanovenom zákonom (záručný list). Ak to umožňuje povaha veci, postačuje namiesto záručného listu vydať Kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúcej údaje (faktúru), ktoré musia 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 ďalšia než zákonná záruka, Predávajúci určí podmienky a rozsah predĺženia záruky v záručnom liste.

Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči predávajúcemu účinné od okamihu, kedy je mu doručené prehlásenie. Kupujúceho o odstúpenia od zmluvy, pokiaľ sú splnené všetky nutné zákonné podmienky. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú si povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli. V prípade zrušenia zmluvy z dôvodu uplatnenia práv plynúcich zo zodpovednosti za závady, vráčia kupujúci plnenie, ktoré mu poskytol Predávajúci, len v rozsahu, v akom je to v danej situácii objektívne možné.

## Wybawenie reklamácie

V prípade, že kupujúci využije svoje práva vyžadovať odstránenie závad tovaru opravou a v záručnom liste, je pre účely záručných opráv tovaru určený podnikateľ odlišný od Predávajúceho, ktorého sídlo či miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližším, uplatní kupujúci právo na záručnú opravu u podnikateľa uvedeného v záručnom liste. Tieto informácie sa dajú prípadne nájsť v doklade, ktorý nahrádza záručný list. Kupujúci je oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je zverejnený tu, prípadne v sídle firmy, na adrese č.p. 111, 561 66 Těchonín.

Reklamácia vrátane odstránenia závady 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 se jednalo o podstatné porušenie zmluvy.

Beh lehoty pre vybavenie reklamácie je pozastavené v prípade, že predávajúci neobdržal všetky podklady potrebné pre vybavenie reklamácie (časti tovaru, iných podkladov apod.). Predávajúci je povinný si vyžiadať doplnenie podkladov od kupujúceho v najkratšej možnej dobe. Lehota je od tohoto dátumu pozastavená až do dodania vyžiadanych podkladov kupujúcim.

Za situáciu, kedy je potreba tovar zaslať predávajúcemu alebo servisnému stredisku, si kupujúci vo vlastnom záujme vedie tak, aby bol tovar zabalený do vhodného a dostatočne chrániaceho obalového materiálu vyhovujúceho nárokom prepravy krehkého tovaru a to vrátene všetkého príslušenstva a označí zásielku príslušnými symbolmi.

Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve kupujúceho k prevzatíu opraveného tovaru.

Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, rovnako ako pri neodbornom zaobchádzaní s ním, tj. najmä pri používaní tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojími parametrami parametrom uvedenými v dokumentácii ku tovaru.

Pri akékoľvek návšteve servisného technika u kupujúceho je treba, aby bol vyhotovený protokol o zaistených závadách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.

V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy či poskytnutí zľavy z kúpnej ceny je príslušná platba vrátená kupujúcemu prevodom na bankový účet alebo predaná v hotovosti na pokladni v sídle spoločnosti alebo na niektorej z prevádzok.