

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, všetko v účinnom znení a vzťahuje sa na tovar zakúpený na našom e-shope.

Predávajúcim je obchodná spoločnosť RAD CZ, s.r.o., ďalej len „predávajúci“, so sídlom Most, Okružní 1064/16, PSČ 434 01, Česká republika, identifikačné číslo: 25453262, zapísané v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Ústí nad Labem, oddiel C, vložka 19006 pre predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetovej adrese www.lyze-atomic.sk.

Kupujúci prevzatím tovaru od Predávajúceho, alebo prevzatím tovaru na pošte či od prepravcu, súhlasí s týmto reklamačným poriadkom.

I. ZÁKLADNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

- 1.1. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru v záručnej dobe vada, má kupujúci právo túto vadu reklamovať.
- 1.2. Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.
- 1.3. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

II. ZÁRUČNÁ DOBA

- 2.1. Záručná doba na spotrebný tovar je 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, pokiaľ nie je v záručnom liste uvedená záručná doba dlhšia. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, kedy kupujúci po skončení reklamačného konania bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, tj dobou, počas ktorej pri správnom užívaní a ošetrovaní môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho užívania vydržať.

III. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- 3.1. Miestom na uplatnenie reklamácie je predajca, u ktorého bol tovar zakúpený.
- 3.2. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu osobne, alebo zaslaním tovaru na reklamáciu prepravnou službou na adresu: RAD CZ, s.r.o. Okružní 1064, 434 01 Most, Česká republika
- 3.3. Reklamáciu je povinný kupujúci uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, aby mohla byť reklamácia správne posúdená a vybavená.
- 3.4. Reklamáciu nemožno podať telefonicky! Tovar, ktorý bude na našu adresu zaslaný bez vysvetlenia, bude obratom zaslaný späť.

- 3.5. Ďalej je kupujúci povinný špecifikovať, akým spôsobom sa vada prejavuje, a uviesť voľbu práva zo zodpovednosti za vady, ktoré uplatňuje. Akonáhle kupujúci uplatní niektoré z práv zodpovednosti za vady tovaru, napr. právo na odstránenie vady či zľavu, je týmto prejavom viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s Predávajúcim inak.
- 3.6. Kupujúci je povinný preukázať, že jeho nárok na vybavenie reklamácie je oprávnený, najmä že vec zakúpil u Predávajúceho a kedy ju zakúpil. V prípade zaslania tovaru prepravnou službou je vhodné najmä zaslanie kópie nákupného dokladu, poprípade platný záručný list. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a doložený potrebnými dokladmi. V prípade zaslania chybného tovaru na reklamáciu je kupujúci povinný odovzdať tovar kompletný a vo vhodnom obalovom materiáli, ktorý vyhovuje prepravným požiadavkám dodaného tovaru – najlepšie v pôvodnom obale. Predajca nie je povinný prijať na reklamáciu tovaru, ak nebude vhodne zabalený a odovzdaný s dodanými súčasťami a príslušenstvom. Reklamovaný tovar bude prijatý na reklamáciu, len ak je tovar riadne vyčistený, vysušený a posúdeniu reklamácie nebránia všeobecné zásady hygieny.
- 3.7. Predávajúci nepreberá žiadne nevyžiadané zásielky na dobierku alebo na náklady Predávajúceho.

IV. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 4.1. 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. Pokiaľ nedôjde k vybaveniu reklamácie v tejto lehote, má kupujúci rovnaké práva, ako by sa jednalo o vadu neodstrániteľnú.
- 4.2. O tom, kedy bolo právo zo zodpovednosti za vady uplatnené, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje, ako aj o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne o spôsobe vybavenia reklamácie (vrátane prípadného písomného odôvodnenia zamietnutia reklamácie), vydá Predávajúci kupujúcemu písomné potvrdenie.
- 4.3. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.

V. ODSTRANITEĽNÉ VADY

- 5.1. Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré je možné opravou odstrániť bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru a oprava môže byť vykonaná riadne v stanovenej lehote. Lehota na odstránenie vady nesmie presiahnuť 30 kalendárnych dní, popr. dobu dlhšiu, na ktorej sa Predávajúci s kupujúcim dohodli. Posúdenie charakteru vady prislúcha Predávajúcemu.
- 5.2. Predávajúci je povinný uviesť bezplatne a bez zbytočného odkladu vec do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho.
- 5.3. Kupujúci má teda najmä právo, aby reklamovaná vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Ak to nie je vzhľadom na povahu vady neúmerané, môže kupujúci požadovať výmenu tovaru, alebo, ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti. Pokiaľ nie je oprava vady ani výmena tovaru možná, môže kupujúci žiadať primeranú zľavu z ceny tovaru, alebo od zmluvy odstúpiť.

VI. NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

- 6.1. Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú nemožno odstrániť alebo jej odstránenie nie je možné vo vyššie uvedenej lehote 30 dní (popr. v lehote dlhšej, na ktorej sa Predávajúci s kupujúcim dohodli).
- 6.2. Ak ide o vadu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby tovar bol riadne používaný ako tovar bez vady, má kupujúci právo požadovať výmenu tovaru za nový bezchybný alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy.
- 6.3. Aj v prípade vady odstrániteľnej má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy, pokiaľ nemôže pre opätovné vyskytnutie odstrániteľnej vady po oprave alebo pre väčší počet odstrániteľných väd tovar riadne užívať. O opätovné vyskytnutie vady po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká vada, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. Väčším počtom väd trpí tovar vtedy, ak má v čase uplatnenia reklamácie súčasne najmenej tri odstrániteľné vady.
- 6.4. V prípade, že charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez vady (napr. estetické vady) a kupujúci nepožaduje výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada na charakter chyby, stupňa a spôsob opotrebovania výrobku, dĺžku jeho používania a na možnosti ďalšieho použitia.

V Mostě, 20.11.2023