

REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ (ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA, REKLAMACE).

Tento reklamační řád se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění, o ochraně spotřebitele a o změně zákona Slovenské národní rady č. 250/2007 Z. z. o ochraně spotřebitele a o změně zákona Slovenské národní rady č. 372/1990 Sb. o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů, v případě odpovědnosti za vady a uplatnění odpovědnosti za vady prodaného zboží a poskytnutých služeb.

1. Prodávající odpovídá za vady výrobku a kupující je povinen neprodleně uplatnit reklamaci u prodávajícího v souladu s platným reklamačním řádem. Záruční doba na prodávané výrobky se řídí obecným právním předpisem - občanským zákoníkem platným v době prodeje.
2. Pro vyřizování reklamací platí platný reklamační řád. Kupující zasláním objednávky prodávajícímu potvrzuje, že byl řádně informován o podmínkách a způsobu uplatnění reklamace zboží, včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav v souladu s § 18 odst. 1 zákona č. 250/2007 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon"), a v souladu s ustanovením zákona č. 372/1990 Sb. o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon").
3. Reklamační řád se vztahuje na výrobek zakoupený kupujícím u prodávajícího formou elektronického obchodu na internetových stránkách elektronického obchodu prodávajícího, případně prostřednictvím elektronické pošty, nebo jiným způsobem.
4. Reklamační řád v této podobě platí pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně sjednány jiné záruční podmínky.
5. Kupující je oprávněn uplatnit u prodávajícího záruku pouze na výrobek, který má vady způsobené výrobcem, dodavatelem nebo prodávajícím, vztahuje se na něj záruka a byl zakoupen u prodávajícího.
6. Kupující je povinen výrobek při převzetí zkontrolovat. Po zjištění vady výrobku může uplatnit reklamaci vad zjištěných při této prohlídce. Během záruční doby má zákazník právo na bezplatné odstranění vady, a to předložením výrobku prodávajícímu spolu s dokladem o koupi.
7. Pokud výrobek vykazuje vady, má zákazník právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v souladu s ustanovením § 18 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele prostřednictvím e-mailu nebo telefonického kontaktu.
8. Reklamační řízení na výrobek, který lze objektivně uplatnit u prodávajícího, začíná dnem, kdy jsou splněny všechny následující podmínky:
 - o (a) spotřebitel uplatnil reklamaci výrobku u společnosti Activstar s.r.o., Piaristická 276/46, 911 01 Trenčín, IČO: 47 876 085.
 - o b) spolu s reklamovaným výrobkem byl na výše uvedenou adresu předložen doklad o koupi - pokladní doklad (faktura), jméno a adresa spotřebitele, případně telefonní kontakt, přesný popis vady výrobku, případně jak k vadě výrobku došlo.
9. Vzor reklamačního protokolu je k dispozici na adrese:
https://www.activstar.sk/dokument/activstar/obchodne_podmienky/reklamacny-protokol-24-02.pdf.
Spotřebitel vyplní v reklamačním protokolu kolonky a-g a zašle reklamační protokol prodávajícímu e-mailem nebo slovenskou poštou nebo osobně na výše uvedenou adresu.
10. Datum zahájení reklamačního řízení je zároveň datem sepsání reklamace. Kupující předloží reklamovaný výrobek na místě uvedeném v tomto reklamačním řádu /bod 8.a./.

11. V místě určeném pro příjem reklamací je prodávající povinen zajistit přítomnost osoby oprávněné k vyřizování reklamací v souladu s ustanovením § 18 odst. 3 zákona.
12. Odpovědnost za vady výrobku je kupující povinen uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu.
13. V den přijetí reklamace vystaví prodávající kupujícímu písemný doklad o přijetí reklamace, např. formou e-mailu nebo písemně, ve kterém je prodávající povinen přesně identifikovat vady zboží v souladu s ustanovením § 18 odst. 5 zákona.
14. Uplatní-li spotřebitel reklamaci, je prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec či určená osoba povinen poučit spotřebitele o jeho právech podle obecného předpisu na základě rozhodnutí spotřebitele, které z těchto práv spotřebitel uplatňuje, je povinen určit způsob vyřízení reklamace podle § 2 písm. m) ihned, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, v odůvodněných případech, zejména je-li nutné složité technické zhodnocení stavu výrobku nebo služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídit později, vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne podání reklamace. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy nebo na výměnu výrobku za nový výrobek.
15. Kupující neuplatňuje nárok na záruku za vady, na které byl prodávajícím upozorněn při uzavření smlouvy.
16. Nárok kupujícího na uznání záruky prodávajícím zaniká:
 - (a) nepředložením dokladu o zaplacení (jehož kopii doporučujeme kupujícímu zajistit a uschovat) dodacího listu,
 - b) uplynutím záruční doby výrobku,
 - c) mechanickým poškozením výrobku způsobeným kupujícím,
 - d) použitím výrobku v podmínkách, které neodpovídají přirozenému prostředí,
 - e) nesprávnou manipulací, obsluhou nebo zanedbáním péče o výrobek,
 - f) poškození výrobku přetížením, nesprávnou manipulací nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci, obecnými zásadami, technickými normami nebo bezpečnostními předpisy platnými ve Slovenské republice,
 - g) poškození výrobku neodvratitelnými nebo nepředvídatelnými událostmi,
 - h) poškození výrobku náhodným zkažením a náhodným znehodnocením, jiným neodborným zásahem, poškozením nebo atmosférickou elektřinou nebo jinou vyšší mocí, neoprávněným zásahem do výrobku.
17. Prodávající je povinen vyřídit reklamaci a ukončit reklamační řízení jedním z následujících způsobů:
 - (a) předáním opraveného výrobku,
 - b) výměnou výrobku,
 - c) vrácením kupní ceny výrobku,
 - d) vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku,
 - (e) písemnou výzvou k převzetí plnění určeného prodávajícím,
 - (f) odůvodněné zamítnutí reklamace výrobku.
18. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemný doklad o vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
19. Záruční doba činí 24 měsíců na prodávané zboží a na zboží vyrobené na zakázku ode dne uzavření kupní smlouvy. Záruční doba na použité zboží je 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou kupující

nemohl zboží používat z důvodu záruční opravy zboží.

20. V případě odstranitelné vady bude reklamace vyřízena následujícím způsobem:

- (a) prodávající zajistí odstranění vady, nebo,
- b) prodávající vymění vadný výrobek za nový výrobek totožný s reklamovaným výrobkem.

21. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, nebo jde-li o jedinou opakovaně se vyskytující odstranitelnou vadu, nebo jde-li o více různých odstranitelných vad, které brání řádnému užívání výrobku, jako by byl bez vady, prodávající reklamaci vyřídí:

- (a) odstoupením od kupní smlouvy nebo na žádost zákazníka výměnou výrobku za jiný funkční výrobek stejných nebo lepších technických vlastností; nebo (b) výměnou výrobku za jiný funkční výrobek stejných nebo lepších technických vlastností; nebo (c) výměnou výrobku za jiný funkční výrobek stejných nebo lepších technických vlastností.
- b) v případě, že prodávající nemůže výrobek nahradit jiným, vyřídí reklamaci vystavením dobropisu na vadný výrobek.

22. Pro účely reklamace se výskyt a odstranění stejné odstranitelné vady více než dvakrát považuje za opakovaný výskyt stejné odstranitelné vady.

23. Pro účely reklamace se výskyt a odstranění více než dvou různých odstranitelných vad považuje za vícenásobný výskyt a odstranění opakovaně se opakujících vad.

24. V případě, že prodávající ukončí reklamační řízení jako právně odůvodněné zamítnutí reklamace, avšak vada výrobku podle spotřebitele objektivně existuje a nebyla odstraněna, může kupující uplatnit své právo na odstranění vady výrobku soudní cestou.

25. Záruka se nevztahuje na neodborný zásah do výrobku nebo nedodržení postupu uvedeného v návodu k použití - u výrobků, u nichž takový postup vyplývá z povahy výrobku.

26. Pokyny pro spotřebitele:

1. Pokud se jedná o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Proávající je povinen vadu odstranit bez zbytečného odkladu.
2. Kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu výrobku nebo, týká-li se vada pouze součásti výrobku, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně výrobku nebo závažnosti vady.
3. Proávající může vždy místo odstranění vady vyměnit vadný výrobek za bezvadný, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné obtíže.
4. Vyskytne-li se vada, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván jako výrobek bez vady, má kupující právo na výměnu výrobku nebo na odstoupení od smlouvy. Stejná práva má kupující i v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale kupující nemůže výrobek řádně užívat pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad.
5. V případě jiných neodstranitelných vad má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.

27. Pokud je po 14 dnech od objednávky zboží bezdůvodně vráceno do skladu společnosti Activstar, vyhrazuje si společnost Activstar právo zrušit spolupráci i případný nákup výrobků.

Alternativní mimosoudní řešení sporů

- a) Spotřebitel má právo obrátit se na prodávajícího se žádostí o nápravu, a to telefonicky na adresu skladu, e-mailem na adresu: info@activstar.eu nebo písemně na adresu Activstar s.r.o, Bytčianska 359, 01003 Žilina, IČO: 47 876 085, pokud není spokojen se způsobem, jakým prodávající vyřídil jeho reklamaci, nebo pokud se domnívá, že prodávající porušil jeho práva. Pokud prodávající na tuto žádost odpoví zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dnů od jejího odeslání, má spotřebitel právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporů (dále jen subjekt ADR) dle zákona 391/2015 Sb. Subjekty alternativního řešení sporů jsou orgány a pověřené právnické osoby podle § 3 zákona č. 391/2015 Sb. Spotřebitel může podat návrh způsobem stanoveným podle § 12 zákona č. 391/2015 Sb.
- b) Spotřebitel může podat podnět také subjektům alternativního řešení sporů RSO uvedeným na internetové adrese <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.
- c) Alternativní řešení sporů může využít pouze spotřebitel - fyzická osoba, která při uzavírání a plnění spotřebitelské smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání. Alternativní řešení sporů se vztahuje pouze na spor mezi spotřebitelem a prodávajícím, který vyplývá ze spotřebitelské smlouvy nebo se jí týká.

Alternativní řešení sporů se vztahuje pouze na smlouvy uzavřené na dálku. Alternativní řešení sporů se nevztahuje na spory, jejichž hodnota nepřesahuje 20 EUR. Subjekt alternativního řešení sporů může požadovat, aby spotřebitel zaplatil poplatek za zahájení alternativního řešení sporu, a to až do výše 5 EUR včetně DPH.

V Považské Bystrici, 23.11.2018