

Reklamačný protokol

ČÍSLO PROTOKOLU

Potvrdenie o vytknutí vady podľa § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka

PREDÁVAJÚCI

Naše Náradie - Pavel Bůžek

V Chalupkách 639, Bohumín-Šunychl 735 81, ČR

IČO: 07009194 · DIČ: CZ9803065921

info@nasenaradie.sk · +421 940 016 947

Adresa na zaslanie reklamácie: Rychvaldská 191,
735 53 Dolní Lutyně, ČR

Fyzická osoba podnikateľ zapísaná v živnostenskom registri
vedenom Mestským úradom v Bohumíne, ČR.

KUPUJÚCI - MENO A PRIEZVISKO / FIRMA *

ADRESA (ULICA, Č., OBEC, PSČ) *

TELEFÓN *

E-MAIL *

SPIATOČNÁ ADRESA (AK JE ODLIŠNÁ OD VYŠŠIE UVEDENEJ)

1 · REKLAMOVANÝ TOVAR

NÁZOV TOVARU *

KÓD / KATALÓGOVÉ Č.

POČET KS

SÚPIS SKUTOČNE PREVZATÝCH POLOŽIEK A PRÍSLUŠENSTVA * (pri setoch rozpísať každú položku zvlášť)

#	POLOŽKA	KS	VÝROBNÉ ČÍSLO	STAV PRI PREVZATÍ
1				
2				
3				
4				

ČÍSLO FAKTÚRY *

DÁTUM VYSTAVENIA
FAKTÚRY

DÁTUM DODANIA TOVARU
KUPUJÚCEMU * (rozhodný pre
lehoty)

PODACIE ČÍSLO ZÁSIELKY

2 · OPIS VADY — vypĺňa kupujúci

Opíšte prosím čo najpodrobnejšie, ako sa vada prejavuje, kedy sa objavila a za akých okolností k nej dochádza. Urýchlite tým vybavenie reklamácie.

3 · POŽADOVANÝ SPÔSOB VYBAVENIA — povinný údaj

- ☐ Oprava tovaru
- ☐ Výmena tovaru
- ☐ Primeraná zľava z kúpnej ceny
- ☐ Odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí
- ☐ Iný - opíšte:

IBAN NA VRÁTENIE PEŇAZÍ (pri požiadavke na vrátenie peňazí)

DÁTUM A ČAS VYTKNUTIA VADY
*

VADU ODSTRÁNIME
NAJNESKÔR DO *

REKLAMÁCIU PRIJAL (MENO) *

PODPIS KUPUJÚCEHO

Lehotu na odstránenie vady musíme podľa § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka uviesť už v tomto potvrdení; nesmie byť dlhšia ako 30 dní. Pri reklamácií na diaľku nahrádza podpis kupujúceho elektronické potvrdenie odoslané na uvedený e-mail.

4 · POUČENIE KUPUJÚCEHO

Záručná doba a zodpovednosť za vady. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri dodaní, počas záručnej doby **24 mesiacov odo dňa dodania**. Ak sa vada prejaví **počas záručnej doby**, platí vyvrátiteľná domnienka, že existovala už v čase dodania tovaru; preukázať opak je na predávajúcom. (§ 619 a nasl. Občianskeho zákonníka.)

Lehota na vytknutie vady. Kupujúci musí vadu vytknúť **do dvoch mesiacov** odo dňa, keď sa o nej dozvedel, najneskôr však do uplynutia záručnej doby. Odporúčame uschovať doklad o kúpe alebo dodací list – preukazuje moment dodania, od ktorého záručná doba plynie.

Poradie nárokov. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady **opravou alebo výmenou tovaru**. Nemôže si zvoliť spôsob, ktorý nie je možný alebo ktorý by predávajúcemu spôsobil neprimerané náklady v porovnaní s druhým spôsobom. Predávajúci môže odstránenie vady odmietnuť, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo by si vyžadovali neprimerané náklady. **Primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy** môže kupujúci žiadať najmä vtedy, ak predávajúci vec neopravil ani nevymenil, odmietol vadu odstrániť, vec má rovnakú vadu aj po oprave či výmene, vada je natoľko závažná, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie, alebo je zrejmé, že vada nebude odstránená v primeranej lehote. Pri zanedbateľnej vade odstúpiť od zmluvy nemožno. (§ 621 až § 624 Občianskeho zákonníka.)

Vplyv reklamácie na plynutie záručnej doby. Čas od vytknutia vady až do vykonania opravy sa **do záručnej doby nezapočítava** – záručná doba sa teda predlžuje o dobu vybavovania reklamácie. Ak je vada odstránená **výmenou tovaru za nový kus**, ide o nové dodanie a pre vymenený tovar plynie záručná doba znova od jeho prevzatia. (§ 505 ods. 2 a § 619 Občianskeho zákonníka.)

Lehota na vybavenie. Vadu odstránime v lehote uvedenej na prvej strane tohto protokolu, ktorá nesmie byť dlhšia ako **30 dní** odo dňa vytknutia vady. Predĺžiť ju možno len z objektívnych dôvodov, ktoré nevieme ovplyvniť; o takom predĺžení a o jeho dôvode vás budeme **písomne informovať**.

Náklady na dopravu. Na odoslanie tovaru na reklamáciu si vygenerujete **prepravný štítok na našom webe na adrese [ODKAZ NA GENEROVANIE ŠTÍTKU]** – zásielku s ním odošlete zdarma a prepravu hradíme my. Ak kupujúci zvolí iný spôsob odoslania, hoci mohol bezplatný štítok využiť, znáša náklady takej prepravy sám. Ak štítok použiť nemožno (napríklad pre rozmery alebo hmotnosť zásielky), ozvite sa nám prosím vopred na **[KONTAKT]** a dopravu vyriešime individuálne. Za posúdenie reklamácie neúčtujeme žiadny poplatok, a to ani v prípade, že je reklamácia zamietnutá.

Odstúpenie od zmluvy. Pri odstúpení od zmluvy vráti kupujúci tovar predávajúcemu **na náklady predávajúceho**. Kúpnu cenu vrátime najneskôr **do 14 dní** odo dňa vrátenia tovaru, prípadne odo dňa, keď kupujúci preukáže, že nám tovar odoslal – podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Cenu vraciam rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri platbe, ak sa nedohodneme inak. (§ 624 ods. 6 až 9 Občianskeho zákonníka.)

Prevzatie tovaru po vybavení. Kupujúci je povinný prevziať si tovar odovzdaný na opravu alebo výmenu **najneskôr do šiestich mesiacov** odo dňa, keď ho mal po oprave alebo výmene prevziať. Po uplynutí tejto lehoty je predávajúci oprávnený neprevzatý tovar predať. (§ 623 ods. 5 Občianskeho zákonníka.)

Kedy zodpovednosť predávajúceho nevzniká. Reklamáciu vždy prijmeme a posúdime. Zodpovednosť sa však nevzťahuje na opotrebenie spôsobené obvyklým používaním, na vady vzniknuté mechanickým poškodením po prevzatí tovaru, neodborným zásahom či opravou vykonanou treťou osobou, prevádzkou v rozpore s návodom na použitie alebo zanedbaním predpísanej údržby. Zamietnutie reklamácie vám vždy písomne odôvodníme.

Odporúčanie k baleniu. Tovar prosím zašlite kompletný, v pôvodnom obale alebo v obale, ktorý ho dostatočne chráni pri preprave. Nejde o podmienku prijatia reklamácie, ale znižuje to riziko ďalšieho poškodenia počas prepravy. Priložte kópiu faktúry alebo dodacieho listu – urýchli to identifikáciu objednávky.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Ak nie ste spokojní so spôsobom vybavenia reklamácie, máte právo obrátiť sa na nás so žiadosťou o nápravu. Ak na ňu odpovieme zamietavo alebo neodpovieme do 30 dní, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Príslušným subjektom je **Slovenská obchodná inšpekcia**, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, **www.soi.sk**. Týmto poučením nie je dotknuté právo obrátiť sa na súd.

Spracúvanie osobných údajov. Prevádzkovateľom je Pavel Bůžek, IČO 07009194. Údaje uvedené v tomto protokole spracúvame na účel vybavenia reklamácie na základe plnenia zmluvy a plnenia zákonnej povinnosti; uchováваме ich po dobu stanovenú právnymi predpismi. Máte právo na prístup k údajom, ich opravu, výmaz a na podanie sťažnosti Úradu na ochranu osobných údajov SR. Podrobnosti nájdete na **[ODKAZ NA ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV]**.

Obchodné podmienky. Úplné znenie obchodných podmienok a reklamačného poriadku je dostupné na **[ODKAZ]** a bolo kupujúcemu poskytnuté pred uzavretím kúpnej zmluvy.

5 · SERVISNÁ ČASŤ — vypíňa predávajúci

ZISTENÝ STAV A VÝSLEDOK POSÚDENIA

VYKONANÝ ÚKON (VYMENENÉ DIELY, NASTAVENIE, DOPLNENÉ PRÍSLUŠENSTVO)

SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE *

☐ Oprava ☐ Výmena za nový kus ☐ Zľava z kúpnej ceny
☐ Odstúpenie / vrátenie peňazí ☐ Zamietnuté

VRÁTENÁ SUMA (€) DÁTUM ÚHRADY SPÔSOB ÚHRADY / IBAN DOBA TRVANIA REKLAMÁCIE (DNI)

ODÔVODNENIE ZAMIETNUTIA REKLAMÁCIE (povinné pri zamietnutí – uveďte konkrétny nález a prečo nespadá pod zodpovednosť predávajúceho)

DÁTUM VYBAVENIA * KUPUJÚCI UPOVEDOMENÝ DŇA ODOSLANÉ / PREVZATÉ DŇA ZÁRUČNÁ DOBA PREDĹŽENÁ DO

REKLAMÁCIU VYBAVIL (MENO A PRIEZVISKO)

PODPIS PREDÁVAJÚCEHO

Predĺženie lehoty (len z objektívnych dôvodov mimo kontroly predávajúceho): nová lehota do _____, kupujúci písomne informovaný dňa _____ spôsobom _____.