

Reklamačný poriadok

Tento Reklamačný poriadok upravuje spôsob a podmienky reklamácie chybného tovaru zakúpeného prostredníctvom on-line obchodu **Thao.sk** prevádzkovaného podnikateľkou

Michaelou Košťálovou, so sídlom – Kotlanova 2520/1a, 628 00, Brno - Líšeň,

IČ:74336444,

DIČ: CZ8751256569,

zapísanou v obchodnom registri vedenom Magistrátom mesta Brno.

Adresa pre doručovanie: Michaela Košťálová, Thao.cz, Prokopovo náměstí 315/5, 130 00, Praha 3 – Žižkov

Pre vybavenie reklamácie odporúčame prednostne využiť adresu pre doručovanie.

Telefónne číslo: +420 725 125 825

Kontaktný e-mail: info@thao.sk

1. Za aké chyby tovaru zodpovedáme?

Ako predávajúci zodpovedáme za to, že tovar pri prevzatí nevykazuje chyby. To znamená, že tovar:

- má vlastnosti, ktoré medzi nami boli zjednané, ktoré popisujeme alebo ktoré ste mohli očakávať s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy;
- je v odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti, a
- vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

Za chybu tovaru nie je možné považovať rozdielnosť odtieňov farieb v skutočnosti a na elektronických zobrazovacích zariadeniach. Pokiaľ tovar nezodpovedá Vašej predstave, máte v prípade, že ste spotrebiteľ, právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru v súlade s článkom 5 Všeobecných obchodných podmienok

Ak sa prejaví chyba v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že tovar bol závadný už pri prevzatí.

Spotrebiteľom ďalej zodpovedáme za to, že sa chyby nevyskytnú v záručnej lehote. **Ak nie ste spotrebiteľom, nie je Vám záruka za akosť poskytovaná.**

2. Aká je záručná lehota?

U nepoužitého spotrebného tovaru činí záručná lehota **dvadsaťštyri mesiacov od prevzatia tovaru**, ak nie je na webovom rozhraní alebo v dokumentoch priložených k tovaru stanovená dlhšia záručná lehota.

Pokiaľ je na tovare uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, trvá záručná lehota do stanoveného dátumu.

3. Aké práva z chybného plnenia máte?

V prípade, že sa v priebehu záručnej lehoty vyskytne chyba tovaru, pre ktorý nemôže byť zakúpený výrobok požívaný vcelku riadne, a túto chybu je možné odstrániť, máte právo na jeho **bezplatnú opravu**.

V prípade odstrániteľnej chyby na doposiaľ nepoužitom výrobku môžete miesto odstránenia chyby požadovať **výmenu chybného výrobku za bezchybný, alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny**.

V prípade chyby, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby tovar mohol byť riadne používaný ako tovar bez chyby, máte právo na **výmenu tovaru**, na **primeranú zľavu z kúpnej ceny**, alebo máte právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

Právo na primeranú zľavu máte i v prípade, že nie sme schopní dodať Vám nový tovar bez chyby, vymeniť jeho súčasť, alebo tovar opraviť, alebo v prípade, že nezjednáme nápravu v primeranej lehote, alebo že by Vám zjednanie nápravy spôsobilo značné ťažkosti.

Právo odstúpiť od zmluvy alebo právo požadovať dodanie nového tovaru nemáte v prípade, že nemôžete tovar vrátiť v stave v akom ste ho prevzali (s výnimkou prípadov stanovených v ustanovení § 2110 OZ).

4. Kedy nie je možné práva z chybného plnenia uplatniť?

Práva z chybného plnenia Vám nenáleží, pokiaľ:

- ste o chybe pred prevzatím tovaru vedeli;
- ste chybu sami spôsobili;
- uplynula záručná lehota.

Záruka a nároky z zodpovednosti za chyby sa ďalej nevzťahujú:

- opotrebovaním tovaru spôsobeného jeho používaním;
- chyby spôsobené nesprávnym používaním tovaru, nedodržaním návodu, nevhodnou údržbou alebo nesprávnym skladovaním.

U tovaru predávaného za nižšiu ceny nezodpovedáme za chybu, pre ktorú bola nižšia cena zjednaná.

Nezodpovedáme za ujmu na zdraví osôb, prípadne za ujmu na majetku a tovarov, ktoré budú zapríčinené neodborným zaobchádzaním, či zneužitím tovaru, poprípade z nedbanlivosti.

5. Ako postupovať pri reklamácií?

Reklamáciu u nás (alebo osoby, ktorá je na webovom rozhraní uvedená ako osoba určená k oprave) uplatnite bez zbytočného odkladu od zistenia chyby.

Reklamáciu je možné uplatniť nasledujúcim spôsobom:

- pre rýchlejšie vybavenie nás o reklamácií môžete vopred informovať telefonicky, e-mailom či písomne.
- Reklamovaný tovar Vám pre čo najrýchlejšie vybavenie reklamácie odporúčame odoslať (inak ako na dobierku, ktorú nepreberáme) na našu adresu pre doručovanie (alebo na adresu osoby určenej k oprave). Tovar môžete zaslať, rovnako, na adresu nášho sídla či akejkolvek prevádzky.

Pri odosielaní zabaľte tovar do vhodného obalu tak, aby neprišlo k jeho poškodeniu či zničeniu.

K tovaru je vhodné priložiť doklad o zakúpení tovaru či daňový doklad –faktúru, ak bola vystavená, alebo iný dokument dokazujúci kúpu tovaru, spolu s popisom chyby a návrhom na spôsob riešenia reklamácie. Nepredložením ktoréhokoľvek z vyššie uvedených dokumentov nebráni kladnému vybaveniu reklamácie podľa zákonných podmienok.

Okamžikom uplatnenia reklamácie je okamžik, kedy nám bol oznámený výskyt chyby a uplatnené právo zo zodpovednosti za chyby predanej veci.

Doručené reklamácie vybavujeme bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa nedohodneme inak. O uplatnení a vyriešení reklamácie Vám vystavíme písomné potvrdenie.

V prípade spornej reklamácie rozhodneme o jej prijatí do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 6.7.2015