

## Reklamačný poriadok

Je v našom záujme nespokojnosť našich zákazníkov vyriešiť čo najrýchlejšie, takže vybavenie reklamácie spravidla trvá len niekoľko dní. Tento reklamačný poriadok nadobudol účinnosť a platnosť dňa .....

### Zodpovednosť za vady

1. Prevádzkovateľ webu zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri jeho prevzatí Objednávateľom. Záruka sa nevzťahuje na prirodzené opotrebenie tovaru. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak ide o veci, ktoré podliehajú skaze alebo o použité tovary, zodpovedá Prevádzkovateľ za vady, ktoré sa vyskytujú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
3. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v dôsledku jeho opotrebenie, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
4. Objednávateľ je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
5. Za zjavnú vadu sa považuje vada, ktorá je zistiteľná pri preberaní tovaru a to najmä:
  - a. množstevný a sortimentný rozdiel,
  - b. znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.)
6. Zistené zjavné vady je objednávateľ povinný okamžite oznámiť prevádzkovateľovi webu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny. Neskoršie reklamácie tohto typu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.
7. Prevádzkovateľ webu nezodpovedá za vady ak:
  - a. objednávateľ spôsobil vadu tovaru sám,
  - b. objednávateľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z kúpnej ceny tovaru;
  - c. vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
  - d. boli porušené ochranné plomby na tovare,
  - e. boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,
  - f. sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
  - g. vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,
  - h. boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,
  - i. vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.
8. Objednávateľ nie je oprávnený od prevádzkovateľa webu požadovať spätné prijatie tovaru a vrátenie kúpnej ceny z dôvodu jeho nepotrebnosti.

## Prevzatie tovaru

1. Reklamácia sa vzťahuje len na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho:

Auslovak Trading s.r.o.

Sídlo: Jasovská 6, 851 07 Bratislava – mestská časť Petržalka, Slovenská republika

IČO: 50 601 661 DIČ: 2120435889

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro,

Vložka č. 116541/B

2. Kupujúci je povinný prehládnuť si tovar pri jeho preberaní od kuriérskej služby. Kupujúci zistí, či obal, v ktorom sa tovar nachádza nie je nijakým spôsobom poškodený alebo zničený.  
V prípade, že kupujúci vidí, že je obal poškodený, môže odmietnuť prevzatie tovaru a spísať s kuriérom záznam.
3. Ak kupujúci prevezme tovar s poškodeným obalom, predávajúci nemusí neskoršiu reklamáciu uznať.
4. Ak kupujúci zistí škodu po prevzatí tovaru, je povinný túto skutočnosť dať na vedomie predávajúcemu písomne e-mailom na [info@jacked.sk](mailto:info@jacked.sk).

## Záruka

1. Predávajúci nenesie zodpovednosť za vady vzniknuté nevhodným výberom tovaru alebo vady spôsobené nešetrným zaobchádzaním. V takých prípadoch môže byť obmedzenie zodpovednosti vo svojom dôsledku kvalifikované ako spôsobenie vady kupujúcim.
2. Predávajúci zodpovedá za to, že predávaný tovar súhlasí s kúpnu zmluvou a je bez závad. Tiež zodpovedá za to, že tovar má akosť a úžitkové vlastnosti pre veci tohto druhu a že zodpovedá požiadavkám právnych predpisov a účelu, na ktorý sa tento druh tovaru predáva, resp. obvykle používa.
3. Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi, riadi sa platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
4. Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi, ale právnickými osobami je v zmysle ustanovení platného a účinného znenia zákona č. 513/1991 Z.z, Obchodný zákonník 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
5. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy v 14 dňovej lehote bez udania dôvodu a vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.
6. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej uplatnenej reklamácie.
7. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia, ktoré vznikli uskladňovaním tovaru v zlých podmienkach (teplota, vlhkosť, iné vplyvy prostredia), zlým alebo neodborným

zaobchádzaním, používaním na neodborné účely, resp. používaním na účely iné než účely, na ktoré je tovar stanovený.

### **Priebeh reklamácie**

1. Kupujúci je povinný po zistení poškodenia tovaru, čo najrýchlejšie oboznámiť predávajúceho e-mailom na e-mailovú adresu [info@jacked.sk](mailto:info@jacked.sk).
2. Kupujúci má povinnosť bezodkladne informovať predávajúceho o poškodení a vadách, ktoré vykazuje predmet predaja.
3. Ak predávajúci na základe doručenej správy o vadách, uzná vady tovaru, doručí kupujúcemu náhradný tovar na vlastné náklady.
4. Reklamácia je vybavená spravidla do 3 dní, nie však viac než do 30 dní.
5. Kupujúci má právo na náhradu nákladov (poštovné), ktoré mu vznikli v súvislosti s reklamáciou, resp. v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady.

### **Alternatívne riešenie sporov**

1. V prípade, že Kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Kupujúci – spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.