

Reklamačný poriadok SMART JIMI e-shopu

1. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných e-shopu SMARTJIMI (ďalej jen „VOP“) **SmartJimi s.r.o., IČO: 51322251, Hraničná 18, 821 05 Bratislava,**

Slovenská republika zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Bratislava I, odd. Sro, vl.č.125527/B,, a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamácií tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

Kupujúci, ktorým môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ, je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť spoločnosti SmartJimi potrebnú súčinnosť pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.

Prevzatím tovaru u podnikateľov je okamih jeho odovzdania predávajúcim kupujúcemu resp. prvému prepravcovi. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, je okamihom prevzatia tovaru spotrebiteľom od predávajúceho resp. prevzatie od dopravcu.

Pre uplatnenie reklamácie nepotrebujete záručný list. Vždy Vám postačí faktúra/nákupný doklad, alebo číslo objednávky.



Záruka plynie odo dňa prevzatia výrobku po dobu stanovenú na faktúre/ nákupnom doklade.

II. Dĺžka záruky

Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, dĺžka záruky, cena, množstvo).

Ak zakúpite výrobok v stave „nový“, je záruka 2 roky (dĺžka záruky sa môže líšiť pri kupujúcom, ktorý je podnikateľ)

Ak výrobok kupujete na firmu, kde ste na objednávke uviedli IČO, tak máte možnosť uplatniť vadu iba v rozsahu záruky ktorá je vyznačená na faktúre/nákupnom doklade, alebo podľa dohodnutých podmienok priamo s predajcom SmartJimi.

1. Lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia

Záručná doba začína plynúť zásadne dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

Záručná doba pre nový tovar je 24 mesiacov, ak neustanovuje osobitný právny predpis lehotu dlhšiu.

Pre kupujúceho podnikateľa môže byť lehota pre uplatnenie práva z vadného plnenia upravená odlišne, ak to je u daného typu tovaru výslovne uvedené, takto uvedená lehota má prednosť. Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na nákupnom doklade (faktúre). Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty 24 mesiacov. Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamácií. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z. Z., o ochrane spotrebiteľa,



obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.

III. Záručné podmienky

1. Kontrola tovaru pri prevzatí

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou, s tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

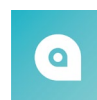
Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: hallo@smartjimi.com, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnuou zmluvou.

2. Uplatnenie reklamácie

Miestom pre uplatnenie reklamácie je SmartJimi s.r.o. na adrese Hraničná 18, 821 05 Bratislava alebo na pobočke SmartJimi s.r.o. – divízia logistiky – Roľnícka 374, 831 07 Bratislava.

Kupujúci môže závadný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky predávajúceho. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätočná adresa a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru. Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu spotrebiteľovi, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak. SmartJimi vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, a to emailom bezprostredne po prijatí reklamácie. V prípade osobného uplatnenia je písomné potvrdenie odovzdané ihneď.

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamáci. Na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom



výrobku (ak výrobok sériové číslo má). Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.

Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, potom v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

3. Výluky

Porušením sériového čísla sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k poškodeniu dôjde pri obvyklom používaní. Sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou produktu a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovar používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

1. mechanickým poškodením tovaru,
2. elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje)

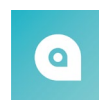
s výnimkou bežných odchýlok,

1. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
2. neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním

starostlivosti o tovar,

1. ak bol tovar alebo jeho časť poškodená počítačovým vírusom apod., tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
2. prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov,
3. tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,
4. tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
5. použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia,
6. použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vyhradené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom na vykonávanú reklamu alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.



4. Záloha dát

Pri odovzdaní počítačového systému alebo zariadenia pre ukladanie dát k oprave, odporúčame kupujúcemu zabezpečiť si vytvorenie odovodajúcej zálohy potrebných dát a zabrániť ich možnému zneužitiu alebo poškodeniu. Predávajúci neručí za prípadnú stratu, poškodenie či zneužitie dát, ktoré sú uložené na zariadeniach.

5. Znečistený tovar

Kupujúci sa vystavuje riziku zamietnutia reklamácie v prípade, ak je tovar alebo jeho súčasť znečistená alebo nespĺňa základné hygienické podmienky.

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Ak je kupujúcim spotrebiteľ

Práva spotrebiteľa pri uplatnení zákonnej záruky

- ak ide o chybu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnéj súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy,
- ak ide o chybu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,
- ak ide o iné chyby neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,

Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná kupujúci. Predávajúci na nevhodnosť voľby kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob (najmä v prípade, keď kupujúci vyžaduje spôsob týkajúci sa odstrániteľnej chyby, ale predávajúci zistí, že ide o chybu neodstrániteľnú). Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúcim poskytnutej primeranej lehote, zvolí ho predávajúci.



V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, o reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

Ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci ju môže zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak predávajúci zamietne reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný na doklade o vybavení uviesť, komu môže

kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže si reklamáciu uplatniť znova. Všetky účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením znáša predávajúci, ktorý je povinný ich spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť predajcom zamietnutá.

Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.

Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby (odporúčame požiadať najneskôr do 30 dní po vybavení reklamácie – zákonná lehota tým nie je dotknutá) a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

2. Zhoda s kúpnu zmluvou



V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnuou zmluvou (ďalej len "rozpor s kúpnuou zmluvou"), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou veci, alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnuou zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnuou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povaha veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Zhodou s kúpnuou zmluvou sa najmä rozumie, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

3. Ak je kupujúcim podnikateľ

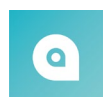
Ak je kupujúcim podnikateľ, predávajúci sa zaväzuje o reklamácií rozhodnúť v lehote 40 dní od uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude kupujúci podnikateľ informovaný na kontaktný e-mail.

Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr tuto chybu reklamovať.

Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaviť dobropis.

Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, záručná doba sa predlžuje o dobu trvania reklamácie.

V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca od uplynutia doby, kedy mala byť reklamácia vykonaná a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní (t. j. spravidla do 60 dní od dátumu podania reklamácie), je



predávajúci oprávnený účtovať pri výdaji reklamácie čiastku za uskladnenie vo výške 0,5 € za deň vrátane DPH.

Ak si kupujúci nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má predávajúci právo vec predať. O zmysľanom predaji bude predávajúci kupujúceho informovať a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí predávajúci kupujúcemu výťažok z predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatok za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok z predaja musí kupujúci uplatniť u predávajúceho.

4. Spoločné ustanovenia

Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e- mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.

Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS alebo e-mailom, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie predávajúci vydá písomný doklad o vybavení reklamácie. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.

Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. K neskorším

námietkam nebude prihliadnuté. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.

Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie či pri preplatení dobropisu je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť OP alebo platným cestovným pasom. Ak je kupujúci právnická osoba, výdaj tovaru alebo preplatenie dobropisu budú umožnené iba štatutárnemu orgánu danej právnickej osoby alebo osobe, ktorá sa preukáže overenou plnou mocou.

V. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný od 20.2.2020.

