



# Jarabák.sk

## Reklamačný poriadok

Platnosť od **1.8.2023**



## Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a pravidlá uplatnenia práv z vadného plnenia, t. j. uplatnenia reklamácie v prípade nákupu chybného tovaru v internetovom obchode na adrese <https://www.jarabak.sk>.

Ďalšie pravidlá týkajúce sa reklamácie nájdete tu: <https://www.jarabak.sk/stranky/reklamacia>.

Prevádzkovateľom tohto internetového obchodu sme my, teda spoločnosť **Jarabák s.r.o.**, identifikačné číslo: 030 78 345, so sídlom Horova 347/2, 251 01 Říčany, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Mestskom súde v Prahe, spisová značka C 227171. Práve u nás môžete uplatňovať aj reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku.

Všetky tu uvedené pravidlá sa riadia zákonom č. 89/2012 Zb., Občianskym zákonníkom a zákonom č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa. Týmto zákonmi sa riadia aj právne vzťahy, ktoré nie sú týmto reklamačným poriadkom výslovne upravené.

Tento dokument je súčasťou obchodných podmienok predávajúceho, ktoré ste odsúhlasili, a ďalšie svoje práva a povinnosti nájdete v obchodných podmienkach.

### I. Ktoré vady je možné oprávnené uplatniť pri reklamacii?

Ako predávajúci zodpovedáme za to, že tovar, ktorý u nás zakúpite, nemá pri prevzatí žiadne vady. Spotrebiteľovi sa poskytuje záruka na tovar v trvaní dvoch rokov.

Za chybný tovar sa potom považuje najmä to, že tovar v čase, keď ho prevezmete:

- nemá vlastnosti, ktoré boli medzi nami dohodnuté, a ak dohoda chýba, nemá také vlastnosti, ktoré sme my alebo výrobca opísali, alebo ktoré bolo možné očakávať s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy,
- nie je vhodný na účel, ktorý sme uviedli, alebo na ktorý sa zvyčajne používa,
- nezodpovedá kvalitou alebo prevedením dohodnutému vzorku alebo predlohe, ak bola kvalita alebo prevedenie určené podľa dohodnutého vzorku alebo predlohy,
- nie je v primeranom množstve, miere alebo hmotnosti, alebo
- nespĺňa požiadavky právnych predpisov.



Za vadu tovaru sa nepovažuje rozdielnosť odtieňov farieb medzi skutočnosťou a elektronickými zobrazovacími zariadeniami, opotrebovanie tovaru spôsobené jeho bežným používaním ani ak to vyplýva z povahy tovaru.

## II. V akom čase je možné uplatniť reklamáciu?

Ak ste spotrebiteľom, máte poskytnutú tzv. záruku za kvalitu v lehote dvoch rokov od prevzatia tovaru.

Majte na pamäti, že v prípade, ak Vám bude tovar vymenený alebo opravený, na nový tovar alebo vymenené súčiastky a náhradné diely sa nevzťahuje nová lehota záruky za kvalitu (záručná doba). Ak však bola reklamácia uplatnená oprávnene, záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej ste nemohli vadný tovar používať (teda najmä počas obdobia, kedy vada znemožňovala jeho používanie, resp. dobu, počas ktorej bol tovar v našej oprave).

Predávajúci môže určiť dlhšiu lehotu podľa vlastného uváženia. Platnosť, dĺžka lehoty a konkrétne podmienky môžu byť uvedené vo webovom rozhraní obchodu.

## III. Aké máte práva z vadného plnenia?

V prípade výskytu vady môžete predovšetkým požadovať jej odstránenie. Podľa vlastného výberu môžete požadovať dodanie nového tovaru bez vady alebo jeho opravu, pokiaľ zvolený spôsob odstránenia vady nie je nemožný alebo v porovnaní s druhým spôsobom neprimerane nákladný. Neprimeranosť sa posudzuje najmä s ohľadom na závažnosť vady, hodnotu, ktorú by mal tovar bez vady, alebo či je možné vadu odstrániť druhým spôsobom bez značných ťažkostí pre Vás. Ak bude zvolený spôsob odstránenia vady nemožný alebo neprimerane nákladný, máme právo tento spôsob odmietnuť.

Ak odmietneme vadu odstrániť alebo ju neodstránime v primeranej lehote od jej uplatnenia, alebo sa vada opakovane prejaví, alebo ide o podstatné porušenie zmluvy, alebo z nášho vyhlásenia či okolností bude zrejmé, že vadu neodstránime v primeranej lehote alebo bez toho, aby Vám to spôsobilo značné ťažkosti, máte právo požadovať primeranú zľavu alebo odstúpenie od zmluvy.

Za vadu, ktorá predstavuje podstatné porušenie zmluvy, sa považuje taká vada, o ktorej predávajúci vie alebo musí rozumne predpokladať, že v prípade jej výskytu by kupujúci neuzavrel kúpnu zmluvu na príslušný tovar. Typicky ide napríklad o prípady, keď tovar nie je možné vôbec alebo len s ťažkosťami používať na jeho účel.



Odstúpenie od zmluvy však nie je možné, ak je uplatnená vada tovaru nevýznamná.

#### **IV. Máte nejaké osobitné práva, ak ste spotrebiteľom?**

Jednoduchá odpoveď – áno.

Výmena tovaru alebo jeho súčasti. Ako spotrebiteľ môžete vždy požadovať dodanie nového tovaru bez väd, ak to nie je neprimerané vzhľadom na povahu vady (ak by sa vada týkala len súčasti tovaru, môžete požadovať len výmenu tejto súčasti). Ak by výmena nebola možná, máte právo odstúpiť od zmluvy. Za neprimeraný sa však môže považovať požiadavok na výmenu veci v prípade, že je možné vadu odstrániť bez zbytočného odkladu opravou veci. Právo na dodanie nového tovaru alebo výmenu súčasti (prípadne na odstúpenie od kúpnej zmluvy) budete mať aj v prípade, ak je síce možné vadu odstrániť, avšak táto vada sa bude aj po oprave opakovane objavovať (t.j. ak bola už najmenej dvakrát odstraňovaná), prípadne sa naraz vyskytnú viaceré vady na veci (minimálne tri).

Primeraná zľava z kúpnej ceny. Ak nemáte záujem o výmenu vadného tovaru (alebo jeho súčasti), opravu ani odstúpenie od zmluvy, môžete namiesto toho požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Túto zľavu môžete požadovať aj v prípade, že nie sme schopní vyhovieť vášmu požiadavku na výmenu alebo opravu tovaru či jeho súčasti (napríklad preto, že sa tovar už nevyrába), respektíve keď nezjednáme nápravu v primeranej lehote alebo ak by Vám takéto zjednanie nápravy spôsobilo značné ťažkosti.

Odstúpenie od kúpnej zmluvy. Právo na odstúpenie od zmluvy máte najmä v prípade, keď nie je možná výmena vadného tovaru (alebo jeho súčasti), prípadne jeho oprava, respektíve v prípade vyššie uvedeného opakovaného výskytu vady po oprave alebo pri väčšom počte väd.

#### **V. Kedy nie je možné uplatniť práva z vadného plnenia?**

Práva z vadného plnenia vám nenáležia v prípade, že (i) ste o vade vedeli pred prevzatím tovaru, (ii) vadu ste spôsobili sami, alebo (iii) uplynula záručná doba, ak tovar nemal vadu už pri prevzatí.

#### **VI. Ako postupovať pri reklamácii?**

Podrobnejšie pravidlá týkajúce sa postupu pri reklamácii nájdete tu:

<https://www.jarabak.sk/stranky/reklamacia>.



## VII. Riešenie reklamácie

Okamihom uplatnenia reklamácie je okamih, kedy nám bol oznámen výskyt vady a uplatnené právo z vadného plnenia. Reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa nedohodneme na dlhšej lehote.

Reklamáciu môžete podľa zákona uplatniť aj bez toho, aby ste nám spolu s ňou rovno zaslali tovar. Majte však na pamäti, že v niektorých prípadoch, kde bude potrebné posúdiť oprávnenosť reklamácie odborným posúdením stavu tovaru, môže jeho zaslanie spolu s reklamáciou urýchliť celý proces vybavenia reklamácie.

Pri reklamácií Vám vydáme písomné potvrdenie o tom, kedy ste právo uplatnili, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie požadujete; a ďalej (po vybavení reklamácie) Vám vydáme potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a jej trvaní, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Majte na pamäti, že máte právo na úhradu nevyhnutných nákladov pri uplatnení riadnej a oprávnenej reklamácie tovaru, ak ich uplatníte bezodkladne po ich zistení. Nevyhnutným nákladom sa rozumie taký náklad, ktorý bol účelne vynaložený – nejde napríklad o náklady na Váš znalecký posudok, využitie taxi služby na prepravu tovaru k nám alebo v prípade, že namiesto využitia služby prepravnej spoločnosti dopravíte tovar k nám sami a uplatňované náklady na pohonné hmoty zjavne prekročia sumu, ktorú by ste mohli vynaložiť na služby prepravnej spoločnosti, ktorá umožňuje prepravu tovaru s najnižšími nákladmi.

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.8.2023.

### **Kontaktné údaje predávajúceho, adresa pre doručovanie:**

#### **Jarabák s.r.o. – vrátenie tovaru**

Pražská 626

Libiš u Neratovic, 277 11

Česká republika

E-mail: [info@jarabak.sk](mailto:info@jarabak.sk)

Telefon: +421 220 412 142