

Reklamácia / Reklamačný poriadok

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačné podmienky internetového obchodu (E-shopu)

Neoddeliteľná súčasť Všeobecných obchodných podmienok

Základné ustanovenia

- **Káble Shepherd's Audio** sú pred odoslaním **starostlivo otestované**.
 - Nezodpovedáme za škody spôsobené **nesprávnym použitím, nesprávnym zapojením alebo poruchami siete**.
 - **Reklamovať je možné len Tovar**, ktorý bol zakúpený u **Obchodníka** a ktorý je **vlastníctvom Kupujúceho**.
 - Na **všetok ponúkaný nový Tovar** na webovom stránke obchodníka sa poskytuje **doživotná záruka** a na **použitý Tovar 6 mesiacov**. Ak je na Tovare, jeho obale alebo na návode k nemu pripojenom vyznačená **lehota na použitie, neskončí sa záručná doba** pred uplynutím tejto lehoty.
 - **Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia Tovar u dopravnej spoločnosti**.
 - Kupujúci je povinný **reklamáciu uplatniť bezodkladne** u Obchodníka, ihneď po zistení závady.
-

Ako uplatniť reklamáciu u Obchodníka

Kupujúci môže uplatniť práva zo zodpovednosti u **Obchodníka** nasledovne:

- a) **telefonicky** – na telefóne čísla +421 918 177 014
 - b) **E-mailom** – contact@shepherdsaudio.com
 - c) **Písomne** – vlastnoručne podpísanou reklamáciou prostredníctvom **reklamačného formulára** na **adresu sídla Obchodníka** spolu s reklamovaným Tovarom a **dokladom o kúpe Tovar**, a to **bežným poštovým balíkom** alebo **prostredníctvom kuriéra**.
-

Predloženie tovaru a spárovanie reklamácie

- Kupujúci je zároveň povinný **bezodkladne predložiť** reklamovaný Tovar a **doklad o kúpe Tovar** Obchodníkovi **poštovou zásielkou** na **adresu sídla Obchodníka**.
 - Pre **spárovanie** reklamovaného Tovar s uplatnenou reklamáciou **oznámí Kupujúci Obchodníkovi** pri predložení reklamovaného Tovar svoje **meno a priezvisko, adresu trvalého pobytu a dátum uplatnenia reklamácie** prostredníctvom **reklamačného formulára**, ktorý je umiestnený na internetovej stránke E-shopu.
 - **Reklamácia Tovar sa považuje za uplatnenú až po splnení postupu uvedeného v tomto Reklamačnom poriadku**.
-

Práva Kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie

- a) **Odstrániteľná vada**

- Ak má Tovar vadu, ktorú možno odstrániť, **Obchodník ju bezplatne a riadne odstráni bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Obchodník môže **namiesto odstránenia vady vymeniť** vadný Tovar za **bezvadný**, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- Kupujúci môže namiesto odstránenia vady **požadovať výmenu Tovar**u, alebo ak sa vada týka len časti Tovar, **výmenu súčasti**, len ak tým Obchodníkovi **nevzniknú neprimerané náklady** vzhľadom na cenu Tovar, alebo závažnosť vady.

b) Neodstrániteľná vada brániaca užívaniu

- Ak má Tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni jeho riadnemu užívaniu ako bezvadného, má Kupujúci právo na **výmenu Tovar**u alebo právo **od Kúpnej zmluvy odstúpiť**.
- Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu aj v prípade **opätovného výskytu vady po oprave** alebo pri **väčšom počte vád**, pre ktoré nemožno Tovar riadne užívať.

c) Iné neodstrániteľné vady

- Pri iných neodstrániteľných vadách má Kupujúci právo na **primeranú zľavu** z Kúpnej ceny Tovar.

d) Tovar označený ako vadný alebo použitý

- Pri Tovare zakúpenom u Obchodníka s označením „**vadný**“ alebo „**použitý**“ Obchodník **nezodpovedá** za vady vzniknuté **použitím alebo opotrebením** Tovar.
- Pri Tovare predávanom za **nižšiu cenu** Obchodník **nezodpovedá** za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Zánik práv zo zodpovednosti a záruky

10. **Práva zo zodpovednosti za vady Tovar**u, pre ktoré platí záručná doba, **zaniknú**, ak sa neuplatnili v **záručnej dobe**.
 11. **Právo na záruku zaniká**, ak:
 - a) k závade došlo **mechanickým poškodením** Tovar, spôsobeným Kupujúcim,
 - b) **nesprávnym zaobchádzaním** s Tovarom, spôsobom iným, ako je uvedené v **návode na používanie**,
 - c) **neoznámením zjavných vád** pri prevzatí Tovar,
 - d) používaním Tovar v podmienkach, ktoré **nezodpovedajú prirodzenému prostrediu** Tovar (vlhkosť, chemické a mechanické vplyvy),
 - e) **zanedbaním starostlivosti a údržby** Tovar,
 - f) poškodením Tovar **nadmerným zaťažovaním**,
 - g) používaním Tovar **v rozpore s dokumentáciou**, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi či iným **porušením záručných podmienok**.
 12. **Zo záruky sú vylúčené** aj chyby vzniknuté pri **živeľnej pohrome**. Záruka sa **nevzťahuje na bežné opotrebenie** Tovar (alebo jeho časti) spôsobené používaním. **Kratšiu životnosť** výrobku nemožno považovať za vadu a **nedá sa reklamovať**.
-

Lehoty, spôsob vybavenia a doklady

13. Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, **Obchodník alebo ním poverený zamestnanec** poučí Spotrebiteľa o jeho právach podľa VOP a na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si uplatňuje, **určí**

Obchodník spôsob vybavenia reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku **ihneď**, v zložitejších prípadoch **najneskôr do 3 pracovných dní** odo dňa uplatnenia reklamácie; v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tvaru, **najneskôr do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie.

14. Po určení spôsobu vybavenia je Obchodník povinný **vybaviť reklamáciu ihneď**; v odôvodnených prípadoch aj neskôr, **nie však dlhšie ako 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie má Spotrebiteľ **právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy** alebo právo na **výmenu Tvaru za nový**.
15. Pri uplatnení reklamácie je Obchodník povinný **vydať Spotrebiteľovi potvrdenie ihneď**; ak to nie je možné, doručí ho bez zbytočného odkladu, **najneskôr spolu s dokladom o vybavení** reklamácie. V potvrdení Obchodník uvedie **kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom a aký spôsob vybavenia** Spotrebiteľ požaduje.
 - Obchodník je rovnako povinný vydať Spotrebiteľovi **písomný doklad o vybavení** reklamácie **najneskôr do 30 dní** od dňa uplatnenia reklamácie.
 - Písomný doklad o vybavení reklamácie **odošle Obchodník elektronicky na e-mailovú adresu** uvedenú v reklamáci alebo v užívateľskom účte Kupujúceho, prípadne na **poštovú adresu** Kupujúceho.

Špeciálne situácie – 12 mesiacov a viac od kúpy

16. Ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu **počas prvých 12 mesiacov od kúpy**, môže Obchodník vybaviť reklamáciu **zamietnutím len na základe odborného posúdenia** (písomné vyjadrenie znalca, stanovisko autorizovanej/notifikovanej/akreditovanej osoby alebo osoby poverenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv).
 - **Bez ohľadu na výsledok** odborného posúdenia **nemožno požadovať** od Spotrebiteľa úhradu nákladov na posúdenie ani iných s tým súvisiacich nákladov.
 - Obchodník poskytne Spotrebiteľovi **kópiu odborného posúdenia** odôvodňujúceho zamietnutie **najneskôr do 30 dní** odo dňa vybavenia reklamácie.
17. Ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu **po 12 mesiacoch od kúpy** a Obchodník ju **zamietol**, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o reklamáci **uviesť, komu** môže Spotrebiteľ zaslať výrobok na **odborné posúdenie**.
 - Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, **náklady odborného posúdenia a súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Obchodník**, bez ohľadu na výsledok.
 - Ak Spotrebiteľ odborným posúdením **preukáže zodpovednosť Obchodníka** za vadu, môže reklamáciu **uplatniť znova**. Počas vykonávania odborného posúdenia **záručná doba neplynie**.
 - Obchodník je povinný **uhradiť Spotrebiteľovi do 30 dní** odo dňa znova uplatnenia reklamácie **všetky náklady** vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. **Znova uplatnenú reklamáciu** nie je Obchodník oprávnený **zamietnuť**.

Nezhoda s kúpnu zmluvou

18. Ak dodaný Tvar **nemá vlastnosti**, o ktoré prejavil Spotrebiteľ záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým Obchodníkom, **náklady na jeho vrátenie a dodanie náhradného**

Tovaru zodpovedajúceho Kúpnej zmluve, ako aj **účelne vynaložené náklady Spotrebiteľa** s tým súvisiace **znáša Obchodník**.

19. V prípade, ak bude reklamácia zo strany Obchodníka **uznaná, Obchodník vráti Spotrebiteľovi poštovné**.

Vzťahy s podnikateľmi

20. Pre úpravu zodpovednosti za vady Tovaru, vrátane záruky za akosť, v zmluvných vzťahoch medzi **Obchodníkom a Kupujúcim, ktorý nie je Spotrebiteľom**, sa použijú príslušné ustanovenia **Obchodného zákonníka**.

Vybavenie reklamácie a prevzatie tovaru

21. Reklamácia sa považuje za **vybavenú**, ak sa skončí reklamačné konanie **odovzdaním reklamovaného Tovaru**, jeho **výmenou** alebo **vrátením Kúpnej ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia** alebo jej **odôvodneným zamietnutím**.
22. **Nepoškodené balenie a stav Tovaru** je potrebné **skontrolovať pri preberaní**, keďže pri preprave môže dôjsť k poškodeniu. **Odporúčame** Kupujúcim **rozbaľiť Tovar** a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. **Podpisom kuriérovi** prehlasujete, že obal a rovnako aj Tovar zabalený v obale sú **v poriadku a nepoškodené**.

Záverečné ustanovenia

23. Tieto Reklamačné podmienky sú **neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok** a Obchodník si vyhradzuje právo ich **kedykoľvek meniť** aj bez predchádzajúceho upozornenia Kupujúceho.

Kontakt pre reklamácie

- **E-mail:** contact@shepherdsaudio.com
- **Telefón:** +421 918 177 014

(použite pri elektronickom podaní reklamácie alebo zaslaní vyplneného reklamačného formulára)