

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIE

- 1.1. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok predávajúceho. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu www.BRUNOshop.sk (ďalej len „**internetový obchod**“) predávajúceho - spoločnosti CupTime Dream, s.r.o., so sídlom v Českej republike, Chudenická 1059/30, Hostivař, 102 00 Praha – 10, identifikačné číslo 06269052, DIČ: CZ06269052, zapísanej na Mestskom súde v Prahe pod spisovou značkou C 279167, e-mail: info@brunoshop.sk, telefón: +421 222 205 424 (ďalej len „**predávajúci**“).
- 1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti medzi predávajúcim a fyzickou osobou, ktorá uzatvára kúpnu zmluvu - spotrebiteľom (ďalej len „**kupujúci**“) prostredníctvom internetového obchodu.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNENIA

- 2.1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci tovar prevzal:
 - 2.1.1. má tovar vlastností, ktoré si strany dohodli, a chýba ak dojednania, má také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktoré kupujúci očakával vzhľadom na charakter tovaru a na základe reklamy nimi vykonávané,
 - 2.1.2. sa tovar hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa tovar rovnakého druhu bežne používa,
 - 2.1.3. tovar zodpovedá kvalitou alebo prevedením dohovorené vzorky alebo predlohe, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa dohodnutého vzorky alebo predlohy,
 - 2.1.4. je tovar v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a
 - 2.1.5. tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.
- 2.2. Povinnosti z chybného plnenia má predávajúci minimálne v takom rozsahu, v akom trvajú povinnosti z chybného plnenia výrobcu. Kupujúci je inak oprávnený uplatniť právo zo vady, ktorá sa vyskytne u spotrebného tovaru v čase dvadsiatich štyroch mesiacov od prevzatia.
- 2.3. Ak je na predávanom tovare, na jeho obale, návode pripojenému k tovaru alebo v reklame v súlade s inými právnymi predpismi uvedená doba, po ktorú je možné tovar použiť, použijú sa ustanovenia o záruke za akosť. Zárukou za akosť sa predávajúci zaväzuje, že tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na obvyklý účel alebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Vytkol ak kupujúci predávajúcemu vadu tovaru oprávnene, nebeží lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia ani záručná doba po dobu, po ktorú nemôže kupujúci chybný tovar užívať.
- 2.4. Ustanovenia uvedené v predchádzajúcom odseku obchodných podmienok sa neuplatnia u tovaru predávaného za nižšiu cenu na vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá, na opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním, u použitého tovaru na vadu zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktorú tovar mal pri prevzatí kupujúcim, alebo ak to vyplýva z povahy tovaru. Právo z chybného plnenia kupujúcemu nenáleží, ak pred prevzatím tovaru vedel, že tovar má vadu, alebo ak vadu sám kupujúci spôsobil.

3. ČO JE MOŽNÉ POŽADOVAŤ

- 3.1. Voľbu spôsobu reklamácie má kupujúci. V prípade výskytu vady môže kupujúci predávajúcemu predložiť reklamáciu a požadovať:

- 3.1.1. výmenu za nový tovar,
 - 3.1.2. opravu tovaru,
 - 3.1.3. primeranú zľavu z kúpnej ceny,
 - 3.1.4. odstúpiť od zmluvy.
- 3.2. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy,
 - 3.2.1. ak má tovar podstatnú vadu,
 - 3.2.2. ak nemôže vec riadne užívať pre opakovaný výskyt vady alebo väd po oprave,
 - 3.2.3. pri väčšom počte chýb tovaru.
- 3.3. Podstatné je také porušenie kúpnej zmluvy, o ktorom strana porušujúca zmluvu už pri uzatvorení zmluvy vedela alebo musela vedieť, že by druhá strana zmluvu neuzavrela, ak by toto porušenie predvídala.
- 3.4. U vady, ktorá znamená nepodstatné porušenie zmluvy (bez ohľadu na to, ak ide o vadu odstrániteľnú či neodstrániteľnú), má kupujúci nárok na odstránenie vady alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny.
- 3.5. Ak sa vyskytol prípad odstrániteľná vada po oprave opakovane (zvyčajne tretí reklamácia pre rovnakú vadu alebo štvrtá pre odlišné závady) alebo má tovar väčší počet chýb (spravidla najmenej tri chyby súčasne), má kupujúci právo uplatniť požiadavku na zľavu z kúpnej ceny, výmenu tovaru alebo odstúpiť od zmluvy.
- 3.6. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predávajúcemu oznámiť, aké právo si zvolil. Zmena voľby bez súhlasu predávajúceho je možná len vtedy, žiadal Ak kupujúci opravu vady, ktorá sa ukáže byť neodstrániteľná. Nezvolí ak kupujúci si svoje právo z podstatného porušenia zmluvy včas, má práva rovnaká ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
- 3.7. Ak nie je oprava alebo výmena tovaru možná, na základe odstúpenia od zmluvy môže kupujúci požadovať vrátenie kúpnej ceny v plnej výške.
- 3.8. Ak predávajúci preukáže, že kupujúci pred prevzatím o chybe tovaru vedel alebo ju sám spôsobil, nie je predávajúci povinný nároku kupujúceho vyhovieť.
- 3.9. Kupujúci nemôže reklamovať zľavnený tovar z dôvodu, pre ktorý je daný tovar zľavnený.

4. PRIJATIE REKLAMÁCIE

- 4.1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo u určenej osoby.
- 4.2. V prípade, že sa reklamácia uplatňuje u určenej osoby, táto môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie. Určená osoba je osoba oprávnená výrobcou na vykonávanie záručných opráv (napr. v záručnom liste). Takáto určená osoba nie je oprávnená rozhodnúť o inom spôsobe vybavenia reklamácie ako len opravou. Povinnosť vybaviť reklamáciu má predávajúci.
- 4.3. V prevádzkarni a u určenej osoby na prijatie reklamácie musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Tieto osoby musia poučiť kupujúceho o jeho právach zo zodpovednosti za vady predávajúceho (aký nárok má kupujúci).
- 4.4. Predávajúci je povinný kupujúcemu vydať písomné potvrdenie o tom, kedy kupujúci právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje, ako aj potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutie reklamácie.
- 4.5. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

- 4.6. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z jeho práv uplatňuje (vady odstrániteľné alebo vady neodstrániteľné), je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie (t.j. oprava alebo výmena výrobku alebo vrátenie kúpnej ceny alebo primeraná zľava alebo odôvodnené zamietnutie) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady.
- 4.7. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Márne uplynutí tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a kupujúci má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy dôjde prejav vôle kupujúceho (uplatnenie práva z chybného plnenia) predávajúcemu.
- 4.8. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "**odborné posúdenie**"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
- 4.9. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 4.10. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
- 4.11. Predávajúci písomne informuje kupujúceho o výsledku reklamácie.
- 4.12. Právo z chybného plnenia kupujúcemu nenáleží, ak kupujúci pred prevzatím veci vedel, že vec má vadu, alebo ak kupujúci vadu sám spôsobil.

5. NÁKLADY

- 5.1. V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na náhradu účelne vynaložených nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo môže kupujúci u predávajúceho uplatniť v lehote do jedného mesiaca po uplynutí záručnej doby, v opačnom prípade ho súd nemusí priznať.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

- 6.1. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ich.