

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.januára 2016 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle predávajúceho alebo ako dokument na internetovej stránke [www.store.toniandguy.sk](http://www.store.toniandguy.sk).

## 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a vzťahuje sa na tovar, u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácie“).

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal kupujúcim. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.

1.2. Predávajúci je spoločnosť Dakuza s.r.o., so sídlom: Na Štyridsiatku 7, 81106 Bratislava, IČO: 35905182, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 33614/B (ďalej len „spoločnosť Dakuza s.r.o.“ alebo len „predávajúci“).

1.3. Kupujúci je fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem nakupovať tovar cez e-shop a uzavrieť s predávajúcim Kúpnu zmluvu ohľadom tovaru ponúkaného cez na e-shop, a ktorá za tým účelom riadne vyplnila a cez e-shop odoslala záväznú objednávku a doručila ju predávajúcemu.

## 2. POUČENIE O PRÁVE KUPUJÚCEHO ODSÚPIŤ OD ZMLUVY

2.1. Platí pri nákupe v e-shope na internetovej stránke [www.store.toniandguy.sk](http://www.store.toniandguy.sk).

2.2. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ustanovenia § 3 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

2.3. Podľa ustanovenia § 7 zákona č. 102/2014 Z.z. má kupujúci právo od takto uzatvorenej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby bolo v uvedenej lehote oznámenie o odstúpení od zmluvy odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Kupujúci má právo v tejto lehote po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v „kamennom“ obchode. Odskúšať však neznamená začať tovar používať a po niekoľkých dňoch vrátiť predávajúcemu. Kupujúci nemôže bez súhlasu predávajúceho odstúpiť od zmluvy na tovar, ktorý je určený osobitne pre jedného spotrebiteľa, alebo ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť.

Kupujúci svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatňuje písomne, na adrese **Toni&Guy, Paulinyho 1, 811 02 Bratislava**. Odstúpenie od zmluvy musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, číslo účtu, kam odoslať vrátenú čiastku ceny. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy zaslať tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu a pod. späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru (§ 10 ods.1 zákona č. 102/2014 Z.z.). Tovar odporúčame posielat doporučené a poistený, nakoľko predávajúci neručí za jeho prípadnú stratu alebo poškodenie počas prepravy (doporučené neznamená na dobierku; tovar nám neposielajte na dobierku, pretože dobierku neprevezmeme - náklady na vrátenie tovaru hradí kupujúci).

2.4. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nejaví známky používania, nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú vo faktúre alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

2.5. Ak tovar plne zodpovedal deklarovaným kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný, kupujúci vráti tovar na svoje náklady.

2.6. V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú vo Všeobecných obchodných podmienkach a týchto Reklamačných podmienkach, odstúpenie od Kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru kupujúcemu naspäť.

2.7. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si Všeobecné obchodné podmienky a tieto Reklamačné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi bez výhrad súhlasí.

### 3. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

3.1. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Všeobecná zákonná záručná doba je 24 mesiacov. V rámci zákonnej záručnej doby sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov s prihliadnutím k tomuto Reklamačnému poriadku. Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto Reklamačným poriadkom.

3.2. Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní vizuálne prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť obalu, poškodenie obalu) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s Kúpnu zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo mechanicky poškodená. Ak takto poškodenú zásielku Kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v predávacom protokole prepravcu.

3.4. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné bezodkladne oznámiť elektronickou poštou (e-mailom) na adresu: [info@toniandguy.sk](mailto:info@toniandguy.sk), spísať s dopravcom zápis o škode a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočné reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky dáva predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s Kúpnu zmluvou.

3.5. Miestom pre uplatnenie reklamácie je: **Toni&Guy, Paulinyho 1, 811 02 Bratislava**. Tovar je možné reklamovať aj osobne.

3.6. Reklamovaný tovar odporúčame zaslať ako poistený balík prostredníctvom SLOVENSKEJ POŠTY. K reklamovanému tovaru je potrebné priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis vady a dostatočné a správne kontaktné údaje na kupujúceho. Všetky zásielky posielané kuriérom typu: "hradí prijímateľ" budeme odmietat' a posielat' späť. O prijatí a riešení reklamácie Vás budeme informovať telefonicky alebo e-mailom (podľa údajov vo Vašej objednávke alebo na priloženom sprievodnom liste, neručíme za zle uvedené kontaktné údaje).

### 4. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

4.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, bude tovar opravený. Ak nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému používaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto vadu reklamovať. V prípade nemožnosti vybavenia reklamácie žiadnou z uvedených možností, bude kupujúcemu vystavený dobropis.

4.2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby vec mohla byť riadne používaná ako vec bez vady, predávajúci ponúkne kupujúcemu výmenu vadného tovaru za tovar s rovnakými, alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

4.3. Reklamácie tovaru predávajúci vybavuje bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie kupujúcim.

4.4. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

4.5. Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky alebo e-mailom. Ak bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho na náklady predávajúceho. Ak bol tovar reklamovaný osobne, kupujúci je povinný si po vybavení reklamácie tovar vyzdvihnúť na mieste, kde uplatnil reklamáciu.

Za spoločnosť Dakuza s.r.o. schválil Michal Roháč, konateľ

Vypracované v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov