
REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **ARDON s.r.o.** pre internetový obchod dostupný na <https://www.ardonsk.sk/>

Reklamačný poriadok je určený IBA PRE ZÁKAZNÍKA SPOTREBITEĽA a tvorí neoddeliteľnú súčasť [Všeobecných obchodných podmienok](#) (ďalej len "VOP").

V prípade akýchkoľvek otázok nás môžete kontaktovať:

Telefonicky: CZ +420 581 250 061 (v pracovných dňoch v čase 8:00-15:00)

E-mailom: eshop@ardon.cz

Kam doručiť tovar pri reklamacii?

Tovar k nám môžete doručiť na adresu:

- Ardon s.r.o., Tržní 2902/14 , Přerov I-Město, 750 02 Přerov, Česká republika prípadne na adresu Ardon s.r.o., E-shop (reklamačné oddelenie), VGP PARK OLOMOUC, Na Statkách - hala F, 783 47 Olomouc-Hněvotín, Česká republika
- Náklady na dopravu si nesie zákazník sám.

1 AKO BY MAL NAŠÍ TOVAR VYPADAŤ PRI PREVZATÍ

1.1 **Aké má mať náš tovar vlastnosti v okamihu jeho prevzatia?** Zodpovedáme Vám za to, že tovar pri prevzatí nemá vady. Najmä zodpovedáme za to, že v čase, keď tovar prevezmete:

1.1.1 má tovar vlastnosti, ktoré sme si dojednali, ktoré sme my, alebo výrobca popísali (aj v reklame) alebo ktoré ste očakávali s ohľadom na povahu tovaru,

1.1.2 sa tovar hodí na účel, ktorý na jej použitie uvádzame alebo na ktorý sa tovar tohto druhu obvykle používa,

1.1.3 tovar zodpovedá akosťou alebo prevedením dohode strán a/alebo vzorky či predlohe (pokiaľ sme z nich vychádzali pri objednávke),

1.1.4 je tovar v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti,

1.1.5 tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

1.2 **Domnienka, že je tovar chybný.** Pokiaľ sa vada prejaví v priebehu 12 mesiacov od prevzatia tovaru, má sa za to, že tovar bol chybný už pri prevzatí, pokiaľ nepreukážeme opak.

2 V AKÝCH SITUÁCIÁCH NEBUDE VAŠA REKLAMÁCIA UZNÁNA

- 2.1 **Za aké vady nezodpovedáme?** Nezodpovedáme Vám za vady v týchto prípadoch:
- 2.1.1 vadu, ktorú mal tovar v čase prevzatia a pre takú vadu bola dojednaná zľava z kúpnej ceny,
 - 2.1.2 vada vznikla na tovare opotrebením spôsobeným obvyklým užívaním, alebo ak to vyplýva z povahy tovaru,
 - 2.1.3 **chyba je spôsobená Vami** a vznikla **nesprávnym skladovaním**, nesprávnou údržbou, Vaším zásahom či mechanickým poškodením, to všetko v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, inými vplyvmi prostredia a je takto priamo nami alebo výrobcom určené (spravidla na príbalovom letáku / etikete tovar) alebo to vyplýva z právnych predpisov,
 - 2.1.4 vadu pri tovare, ktorý bol zákazníkom upravený a ak vznikla vada v dôsledku tejto úpravy,
 - 2.1.5 **používaním tovaru v nevhodných podmienkach**, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené, alebo vyplýva z právnych predpisov,
 - 2.1.6 chyba vznikla v dôsledku vonkajšej udalosti mimo náš vplyv (napr. živelná udalosť).

3 NA ČO SI DÁVAŤ POZOR PRI PREVZATÍ TOVARU?

- 3.1 **Prekontrolujte obsah nášho balíčka.** Pri prevzatí tovaru ho skontrolujte a presvedčte sa o jeho vlastnostiach (najmä či ste dostali správny druh tovaru, či má tovar dohodnutú akosť, či tovar vo svojom balení obsahuje všetko, čo obsahovať má).
- 3.2 **Kedy nebudete môcť tovar reklamovať.** Neprisľúcha Vám práva z chybného plnenia, pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú:
 - 3.2.1 ste museli s vynaložením obvyklej pozornosti spoznať už pri uzatvorení kúpnej zmluvy, alebo
 - 3.2.2 ak ste pred prevzatím tovaru vedeli, že tovar má vadu, alebo
 - 3.2.3 ak ste chybu sami spôsobili.

4 BOL TOVAR POŠKODENÝ POČAS PREPRAVY?

- 4.1 **Kontrola obalu pred prevzatím tovaru od prepravcu.** Pri prevzatí zásielky od doručovateľa skontrolujte neporušenosť obalu. Prevzatím zásielky potvrdzujete, že ste zásielku prevzali bez zjavných väd. Ak je obal poškodený, oznámte to priamo prepravcovi a spíšte zápis o škode. Zásielku si ponechá doručovateľ. **Jedná sa o najjednoduchší spôsob vybavenia reklamácie poškodenej zásielky, zásielka nám bude prepravcom obratom vrátená a Vám bude zaslaná zásielka nová.**
- 4.2 **Zistíte, že bol tovar poškodený až po rozbalení balíčka.** Ako postupovať? Informujte nás ihneď po prevzatí a zistení vady, najneskôr do 3 dní od prevzatia zásielky. Ideálne prostredníctvom [reklamačného formulára](#). Uveďte v ňom svoje osobné identifikačné údaje, e-mail, z ktorého ste tovar objednávali a identifikujte tovar, ktorý zahrniete do reklamácie. Ideálne prosím priložte aj kópiu nákupného dokumentu (napr. faktúry), fotodokumentáciu vady a popis problému, ktorý ste na tovar objavili. Všetky tieto informácie môžu prispieť k rýchlejšiemu vybaveniu Vašej reklamácie.
- 4.3 **Kedy už nebudeme môcť uplatňovať reklamáciu prepravy?** Prosím vezmite na vedomie, že pokiaľ reklamáciu oznámite štvrtý (4.) a nasledujúci deň od prevzatia zásielky, nebude s veľkou pravdepodobnosťou takáto reklamácia uznaná prepravcom. V dôsledku Vašej neskorej reklamácie poškodenej zásielky nám môže vzniknúť škoda (poškodená zásielka nebude preplatená prepravcom pre Vašu neskorú reklamáciu), takto vzniknutú škodu sme oprávnení po Vás vymáhať. Zásielku uchovejte a urobte jej fotodokumentáciu (aby bolo zreteľne vidieť poškodený tovar, obal, výplň).
- 4.4 **Áký bude postup, keď nám všetko oznámite?** Po uplatnení reklamácie poškodenej zásielky obdržíte potvrdenie na Váš e-mail. Môžete nás ale kedykoľvek kontaktovať aj telefonicky alebo e-mailom, abyste si overili, aký je stav Vašej reklamácie.

5 AK VÁM PRIŠLO NIEČO INÉ, NEŽ STE SI U NÁS OBJEDNALI, AKO POSTUPOVAŤ?

- 5.1 **Ako postupovať a čo od vás budeme potrebovať vedieť?** V prípade, že ste obdržali zle zaslaný tovar, nesprávne množstvo či iné farebné prevedenie, prípadne úplne iný tovar, ktorý ste si neobjednali a pod., kontaktujte nás najlepšie e-mailom: eshop@ardon.cz, písomne alebo prostredníctvom [reklamačného formulára](#). Uveďte v ňom svoje osobné identifikačné údaje, e-mail, z ktorého ste tovar objednávali a identifikujte tovar, ktorý ste obdržali zle. Ideálne prosím priložte aj kópiu nákupného dokumentu (napr. faktúry), fotodokumentáciu vady a popíšte vzniknutú chybu vlastnými slovami a uveďte, čo všetko bolo obsahom balenia pri odovzdaní. Snažíme sa predchádzať takýmto chybám, starostlivo kontrolujeme odoslaný tovar, ale ani my nie sme úplne neomylní. Za vzniknuté nezrovnalosti v objednávke sa vopred ospravedľujeme a urobíme všetko pre to, aby proces reklamácie bol pre Vás čo

najpohodlnejší a z našej strany čo možno najrýchlejší. Na základe predchádzajúcej dohody Vám zašleme vratkový štítok alebo zaistíme zvoz na Vami zvolenej adrese.

- 5.2 **Čo bude nasledovať?** Po vyplnení a odoslaní reklamácie nesprávne dodanej zásielky obdržíte potvrdenie na Váš e-mail. My všetko čo najrýchlejšie skontrolujeme a budeme Vás kontaktovať, aby sme dohodli ďalší postup. Môžete nás kedykoľvek telefonicky kontaktovať na telefónnom čísle +420 581 250 061, alebo na e-mailu eshop@ardon.cz, abyste si overili, že už prebieha vybavovanie Vašej požiadavky.

6 ZIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ V DOBĚ 14 DNŮ OD JEHO PŘEVZETÍ

- 6.1 **Zistím vadu tovaru v dobe 14 dní od jeho prevzatia.** Pokiaľ zistíte vadu dodaného tovaru v lehote 14 dní od jeho prevzatia, kontaktujte nás najlepšie e-mailom: eshop@ardon.cz, písomne alebo prostredníctvom [reklamačného formulára](#).
- 6.2 **Reklamácia nie je to isté, čo právo na odstúpenie.** V lehote 14 dní od prevzatia tovaru Vám garantujeme právo odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo tovar vymeniť za iný. Tovar je ale v takom prípade nutné vrátiť späť nepoškodený, prípadne v zapečatenom či hygienickom obale. Inak zodpovedáte za zníženie hodnoty tovaru a/alebo hrozí, že vám právo na odstúpenie nevznikne. Pokiaľ ste tovar už rozbalili a pri jednom z prvých použití zistili vadu, odporúčame ako najvhodnejší postup tovar reklamovať.
- 6.3 **Čo bude nasledovať?** Po uplatnení reklamácie obdržíte potvrdenie na Váš e-mail, následne sa s Vami spravidla telefonicky spoja pracovníci nášho zákazníckeho oddelenia, aby sa s Vami dohodli na ďalšom postupe. Spravidla to zvládneme do 3 pracovných dní. Môžete nás kedykoľvek telefonicky kontaktovať na telefónnom čísle +420 581 250 061, alebo na e-maile eshop@ardon.cz, abyste si overili, že už prebieha vybavovanie reklamácie.

7 ZISTENIE CHYBY TOVARU V DOBE 24 MESIACOV OD JEHO PREVZATIA

- 7.1 **Kedy reklamovať chybný tovar.** Chyby tovaru ste povinní nám vytknúť (reklamovať ho) bez zbytočného odkladu po tom, čo sa vada objavila. V opačnom prípade by Vám súdom nebolo priznané právo z chybného plnenia.
- 7.2 Ste oprávnení vytknúť vadu, ktorá sa u spotrebného tovaru vyskytne, **v dobe 24 mesiacov od prevzatia tohto tovaru. Toto sa neuplatní pri tovare, pri ktorom je na obale, etikete, v návode pripojenom k tovaru alebo v reklame v súlade s inými právnymi predpismi uvedená doba, počas ktorej je možné tovar použiť.** Tu sa použijú ustanovenia o záruke za akosť (zmluvná záruka).

- 7.3 **Čo sa bude diať po uplynutí 24 mesiacov?** Po márnom uplynutí tejto lehoty (24 mesiacov) vady tovaru vytýkať nemožno. Pokiaľ je to u daného tovaru možné, táto lehota sa predlžuje o dobu, počas ktorej ste nemohli tovar používať, pretože bolo v procese oprávnenej reklamácie. Aj keď sa snažíme vybaviť reklamácie vždy k Vašej spokojnosti, s niektorými výrobkami treba zaobchádzať podľa pokynov uvedených na obale/etikete/v príbalovej informácii - v opačnom prípade sa poškodí. Aj keď ešte v týchto prípadoch neuplynula doba 24 mesiacov nemôžeme Vašu reklamáciu uznať (bod 2.1.3 alebo bod 2.1.5 tohto reklamačného poriadku).
- 7.4 **Zmluvná záruka.** Pokiaľ bola u daného tovaru garantovaná dobrovoľná zmluvná záruka dlhšia ako 24 mesiacov od prevzatia tovaru, budete môcť vytknúť vady tovaru po túto dobu. Doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej ste nemohli tovar používať, pretože bolo v procese oprávnenej reklamácie.
- 7.5 **Čo mám urobiť pre vytknutie chyby tovaru?** Za účelom vytknutia vád tovaru vyplníte a odošlete [reklamačný formulár](#) alebo nám napíšete e-mailom na eshop@ardon.cz alebo písomne, kde uvediete najmä
- 7.5.1 meno a priezvisko;
 - 7.5.2 e-mail, z ktorého ste tovar objednávali;
 - 7.5.3 telefónne číslo;
 - 7.5.4 identifikáciu tovaru, ktorý zahrniete do reklamácie;
 - 7.5.5 popis vzniknuté vady vlastnými slovami;
 - 7.5.6 zvolený spôsob vybavenia reklamácie, zvolený spôsob vybavenia reklamácie nie je zákazník oprávnený zmeniť bez nášho predchádzajúceho súhlasu;
 - 7.5.7 Vašu adresu pre prípadné vrátenie tovaru po uzavretí reklamačného procesu.
- 7.6 **Potvrdíme prijatie reklamácie.** Po vytknutí vady tovaru od nás obdržíte na Váš e-mail potvrdenie o jeho prijatí. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy od Vás obdržíme údaje o uplatnení reklamácie tovaru.
- 7.7 **Kde môžem tovar reklamovať?** Reklamovať tovar môžete osobne alebo zaslaním na **adresu sídla** alebo na **adresu skladu**, uvedené vyššie, elektronickou poštou na adrese e-mailového kontaktu, alebo prostredníctvom [reklamačného formulára](#), ktorý nám zašlete.
- 7.8 **Dodanie reklamovaného tovaru späť predávajúcemu.** Tovar musí byť vrátený kompletný, nepoškodený (s výnimkou reklamovanej vady), ideálne v pôvodnom nepoškodenom obale, tak aby sme mohli dodržať zásady správneho hygienického postupu. Kto znáša náklady na dopravu reklamovaného tovaru? Náklady na dopravu reklamovaného tovaru späť k nám nesie zákazník sám. Pokiaľ požadujete odstránenie vady (oprava alebo dodanie nového tovaru alebo jeho časti) nesieme náklady na

dopravu reklamovaného tovaru späť k nám my. Po predchádzajúcej dohode s Vami zaistíme dopravu reklamovaného tovaru k nám zaistením nami zazmluvneného dopravcu. Prosím vezmite na vedomie, že reklamovaný tovar zaslaný na dobierku a/alebo iným spôsobom na naše náklady, nebude z našej strany prebratý a bude vám vrátený späť na vaše náklady.

- 7.9 **Potvrdenie.** Po obdržaní reklamovaného tovaru Vám bude zaslané potvrdenie o prijatí zásielky s reklamovaným tovarom a jej obsahu na Vami určenú e-mailovú adresu.

8 AKO RÝCHLO BUDE VAŠA REKLAMÁCIA VYBAVENÁ

- 8.1 **Kedy bude uzavretý reklamačný proces?** Občiansky zákonník nám na vybavenie reklamácie dáva **lehotu 30 dní** od vytknutia vady. V tejto lehote najneskôr býva z našej strany reklamačný proces uzavretý.
- 8.2 **Posúdenie chyby.** Bez **zbytočného odkladu** po doručení potrebnej dokumentácie (fotografie a ďalších nevyhnutných údajov pre posúdenie vady tovaru) či doručenie reklamovaného tovaru späť k nám je vykonané bezodkladne posúdenie vady a ozve sa s predbežným názorom zákazníkovi. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady (napr. bude z našej strany nutné, aby sme požiadali o súčinnosť nášho dodávateľa či výrobcu).
- 8.3 **Pokiaľ je tovar chybný.** V prípade, že bol reklamovaný tovar uznaný za chybný, je reklamačný proces uzatvorený najneskôr v lehote 30 dní od vytknutia vady. Poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so zákazníkom dohodnúť lehotu dlhšiu. Sme povinní si od Vás vyžiadať doplnenie podkladov v najkratšej možnej lehote.
- 8.4 **Pokiaľ nie je tovar uznaný za chybný.** V prípade, že tovar nebol uznaný za chybný, budete o zamietnutí reklamácie informovaní. Dohovoríme sa na ďalšom postupe.

9 AKÝ ZVOLÍŠ SPÔSOB VYBAVOVANIA REKLAMÁCIE

- 9.1 **Čo ovplyvní moje možnosti.** Budete mať právo žiadať **odstrániť vzniknutú vadu**. Podľa svojej voľby môžete vybrať:
- 9.1.1 opravu veci;
 - 9.1.2 dodanie novej veci; alebo
 - 9.1.3 dodanie chýbajúcej časti.

Z Vašej strany by to nemala byť neprimeraná požiadavka. Pokiaľ bude pre nás oprava veci predstavovať značné ťažkosti alebo to nebude primeraná požiadavka s ohľadom na hodnotu veci a význam vady, oznámime Vám to. Rovnako tak budeme postupovať

pokiaľ vyhodnotíme Vašu požiadavku dodania novej veci ako neprimeranú vzhľadom k vade tovaru alebo hodnote tovaru.

- 9.2 **Pokiaľ sa bude jednať o podstatné porušenie kúpnej zmluvy.** Pokiaľ vada bude predstavovať **podstatné porušenie kúpnej zmluvy**, budete mať právo **odstúpiť** od kúpnej zmluvy alebo žiadať **primeranú zľavu** z kúpnej ceny tovaru.
- 9.3 **Kedy bude možné žiadať vrátenie kúpnej ceny?** V niektorých situáciách bude možné odstúpiť od kúpnej zmluvy a žiadať vrátenie kúpnej ceny. Nebude to možné v situácii, keď vada tovaru nebude významná. Aké budú situácie, kedy môžete odstúpiť od kúpnej zmluvy a žiadať vrátenie kúpnej ceny:
- 9.3.1 odmietneme odstrániť vadu tovaru alebo sme túto vadu neopravili v primeranej lehote;
- 9.3.2 z nášho vyhlásenia alebo z inej okolností bude zjavné, že vada nebude odstránená v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho;
- 9.3.3 chyba tovaru sa prejaví opakovane; alebo
- 9.3.4 sa jedná o podstatné porušenie kúpnej zmluvy.
- 9.4 **Kedy ďalej bude možné žiadať primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru?** V niektorých situáciách budete môcť ďalej žiadať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Nebude to možné v situácii, keď vada tovaru nebude významná. Aké budú situácie, kedy môžete žiadať primeranú zľavu z kúpnej ceny?
- 9.4.1 odmietneme odstrániť vadu tovaru alebo sme túto vadu neopravili v primeranej lehote;
- 9.4.2 z nášho vyhlásenia alebo z inej okolností bude zjavné, že vada nebude odstránená v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho;
- 9.4.3 chyba tovaru sa prejaví opakovane; alebo
- 9.4.4 sa jedná o podstatné porušenie kúpnej zmluvy.
- 9.5 **Vy nám oznámite spôsob vybavenia reklamácie.** Pokiaľ nie, opýtame sa Vás. Máte povinnosť nám oznámiť, aké právo z vadného plnenia ste si zvolili, a to pri oznámení vady alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Vykonanú voľbu nemôžete zmeniť bez nášho súhlasu; to neplatí v prípade, že budete žiadať opravu vady, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná.
- 9.6 **Vrátenie pôvodného tovaru.** Pri vybavení reklamácie dodaním nového tovaru ste nám povinní vrátiť tovar pôvodne dodaný (ak sa nedohodneme inak).

10 UKONČENIE REKLAMÁCIE

- 10.1 **Pokiaľ ste reklamovali tovar osobne u nás.** Po vybavení uplatnenej reklamácie budete vyzvaní o ukončení reklamácie, a to telefonicky, prostredníctvom SMS, alebo e-mailom a budete vyzvaní na prevzatie reklamovaného tovaru bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa kedy ste boli o jej vybavení informovaní. Pokiaľ si budete priať zasláť tovar po reklamácií k Vám domov, zaistíme to na naše náklady. Prípadne Vám odôvodníme zamietnutie reklamácie.
- 10.2 **Pokiaľ ste nám tovar na reklamáciu poslali.** Pokiaľ nám bol reklamovaný tovar zaslaný k reklamácií dopravcom, bude po jej vybavení automaticky zaslaný na Vašu adresu, ktorú ste nám oznámili. Prípadne odôvodníme zamietnutie reklamácie.
- 10.3 **Pokiaľ vraciame kúpnu cenu.** V prípade, že reklamácia je uznaná ako oprávnená a Vy oprávnene požadujete ako spôsob vybavenia reklamácie vrátenie kúpnej ceny, zašleme Vám bezhotovostne zaplatenú kúpnu cenu späť na bankový účet, ktorý nám oznámite, a to bez zbytočného odkladu.
- 10.4 **Prevzatie reklamovaného tovaru.** Máte povinnosť prevziať reklamovaný tovar najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy ste bol o vybavení reklamácie vyzvaný. Po uplynutí tejto lehoty sme oprávnení účtovať poplatok za uskladnenie tovaru v zmysle § 2120 ods. 1 v súvislosti s § 2159 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Denný poplatok za uskladnenie je účtovaný vo výške 1 EUR.
- 10.5 **Predaj nevyzdvihnutého tovaru.** Pokiaľ si nevyzdvihnete tovar z vybavenej reklamácie do 6 mesiacov odo dňa, kedy ste boli o vybavení informovaní, vyhradzuje si právo tovar predáť a výťažok použiť na úhradu skladného.
- 10.6 **Povinnosť pri prevzatí reklamovaného tovaru.** Máte ďalej povinnosť pri prevzatí skontrolovať kompletnosť reklamovaného tovaru, najmä že zásielka s tovarom obsahuje všetko, čo obsahovať má. K neskorším námietkam už nebude prihlíadané.

11 ZÁVEREČNÁ ČASŤ

- 11.1 **Práva vyplývajúce zo zákona.** Práva zákazníka vyplývajúce zo zákona nie sú týmto reklamačným poriadkom dotknuté.
- 11.2 **Platnosť.** Tento reklamačný poriadok (určený iba spotrebiteľom) je platný od 10. 5. 2023 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov.