Zákonná reklamace - nesoulad zboží se smlouvou

Zákonná práva vůči prodávajícímu jsou nezávislá na obchodní záruce a programu SureFit 365™.

1. Prodávající a kontakt

U nákupu od YIVO je prodávajícím a příjemcem reklamace YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polsko. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Tato adresa slouží i pro korespondenci a vrácení reklamovaného zboží. Při nákupu od jiného prodávajícího uplatněte zákonný nárok vůči němu.

2. Na koho se postup vztahuje

Popisujeme ochranu spotřebitele u smluv uzavřených od 1. ledna 2023. Kapitola 5a polského zákona o právech spotřebitele se vztahuje také na fyzickou osobu nakupující v souvislosti s podnikáním, nemá-li pro ni nákup profesní povahu, posuzovanou zejména podle CEIDG (čl. 7aa). Samotná faktura tuto ochranu nevylučuje; prohlášení při nákupu není podmínkou. Starší smlouvy a ostatní podnikatelské nákupy se řídí příslušnými předpisy; tato práva nevylučujeme.

3. Jak oznámit problém

Oznámení lze poslat e-mailem, poštou na výše uvedenou adresu nebo příslušným kanálem marketplace; přípustné jsou i jiné zákonné formy. Uveďte prosím zboží, problém, datum jeho zjištění, požadované řešení a údaje pro odpověď a dohledání nákupu. Číslo objednávky, fotografie a doklad pomohou, ale formulář, fotografie, původní obal ani papírová účtenka nejsou podmínkou přijetí reklamace. Nákup lze doložit i jinými důkazy.

4. Rozsah a doba ochrany

Odpovídáme za nesoulad existující při dodání, který se projeví do 2 let; uvedená delší doba použitelnosti se zohledňuje podle zákona. Po dobu 2 let se má za to, že nesoulad existoval při dodání, není-li prokázán opak nebo je-li to neslučitelné s povahou zboží či nesouladu. Úmyslné zatajení brání dovolání se uplynutí této doby. U zboží s digitálními prvky zůstávají zachovány i zákonné aktualizace a ochrana průběžného poskytování. Tato doba není promlčecí lhůtou nároku.

5. Oprava nebo výměna

Kupující může zvolit opravu nebo výměnu. Prodávající může použít druhý způsob, je-li zvolený nemožný nebo nepřiměřeně nákladný; jsou-li oba nemožné či nepřiměřeně nákladné, může odmítnout uvedení do souladu, aniž zaniknou další práva kupujícího. Oprava či výměna se provádí v přiměřené době od oznámení, bez nadměrných obtíží, s ohledem na zboží a účel nákupu.

6. Sleva nebo odstoupení

Poměrnou slevu nebo odstoupení od smlouvy lze požadovat, pokud prodávající odmítl či nezjednal soulad, nesoulad přetrvává po pokusu o nápravu, je natolik závažný, že odůvodňuje okamžité použití těchto prostředků, nebo je zřejmé, že soulad nebude zjednán v přiměřené době či bez nadměrných obtíží. Při nevýznamném nesouladu odstoupení nelze uplatnit; významnost se předpokládá. U části objednávky určuje rozsah odstoupení čl. 43e odst. 5.

7. Odpověď na reklamaci

Spotřebitel obdrží odpověď na papíře nebo jiném trvalém nosiči, např. e-mailem, do 14 dnů od přijetí reklamace podle zákonných pravidel počítání lhůt. Neodpovězení znamená uznání reklamace (čl. 7a). Lhůta běží od přijetí oznámení, nikoli až od vrácení zboží; nejde o automatickou lhůtu dokončení opravy. Podnikateli podle čl. 7aa odpovídáme bez zbytečného odkladu; tento článek sám na něj nerozšiřuje účinky mlčení podle čl. 7a. Odmítnutí odůvodníme.

8. Převzetí a náklady

Kupující zpřístupní zboží a prodávající je převezme na své náklady. Prodávající hradí opravu či výměnu včetně poštovného, dopravy, práce a materiálu i nutnou demontáž a opětovnou montáž dříve namontovaného zboží. Vrácení při odstoupení pro nesoulad hradí prodávající. Prosíme o dohodnutí bezpečného převzetí; nejde však o podmínku zákonných práv. Samotné zamítnutí neopravňuje k automatickému účtování dopravy či odborného posouzení kupujícímu. Za běžné užívání později vyměněného zboží se neplatí.

9. Vrácení peněz a další nároky

Při slevě vrátíme příslušnou částku bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od přijetí prohlášení. Při odstoupení vrátíme cenu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od přijetí zboží nebo dokladu o odeslání. Použijeme stejný způsob platby, ledaže kupující výslovně souhlasí s jiným bezplatným způsobem. Spotřebitel může zadržet platbu do splnění povinností podle čl. 43d a 43e. Zákonné nároky na náhradu škody zůstávají zachovány.

10. Obchodní záruka a SureFit 365™

Kupující volí právní základ reklamace. Není nutné nejprve využít záruku; odmítnutí v jednom režimu neodnímá práva ve druhém. Obchodní záruka a SureFit 365™ mají samostatné dokumenty a zůstávají beze změny. Jejich omezení, lhůty a výjimky z vrácení neomezují povinnou zákonnou ochranu.

11. Zahraniční nákupy a uplatnění práv

Dokument nevnucuje volbu práva ani soudu. Neomezuje povinnou ochranu podle rozhodného práva, zejména práva obvyklého bydliště spotřebitele v případech čl. 6 nařízení Řím I. Platí i příslušné delší doby ochrany, včetně ochrany po opravě. Všechny jazykové verze vyjadřují stejné podmínky. Lze předložit další vysvětlení; není to podmínka soudní ochrany. Spotřebitel může podle práva využít pomoc spotřebitelského ombudsmana, příslušného Evropského spotřebitelského centra nebo dostupné mimosoudní řízení.

Právní základ: polský zákon o právech spotřebitele ze dne 30. května 2014, zejména čl. 7, 7a, 7aa a 43a-43g (úplné znění: Dz.U. 2026 poz. 1244), příslušná ustanovení občanského zákoníku a čl. 6 nařízení (ES) č. 593/2008 (Řím I). Redakční datum: 15.10.2026.