Zákonná reklamácia - nesúlad tovaru so zmluvou

Zákonné práva voči predávajúcemu sú nezávislé od obchodnej záruky a programu SureFit 365™.

1. Predávajúci a kontakt

Pri nákupe od YIVO je predávajúcim a adresátom reklamácie YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Poľsko. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Táto adresa slúži aj na korešpondenciu a vrátenie reklamovaného tovaru. Pri nákupe od iného predávajúceho smerujte zákonný nárok voči nemu.

2. Na koho sa postup vzťahuje

Opisujeme ochranu spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých od 1. januára 2023. Kapitola 5a poľského zákona o právach spotrebiteľa zahŕňa aj fyzickú osobu nakupujúcu v súvislosti s podnikaním, ak pre ňu nákup nemá profesijný charakter, posudzovaný najmä podľa CEIDG (čl. 7aa). Samotná faktúra ochranu nevylučuje; vyhlásenie pri nákupe nie je podmienkou. Staršie zmluvy a ostatné podnikateľské nákupy sa riadia príslušnými predpismi; ich práva nevylučujeme.

3. Ako oznámiť problém

Oznámenie možno poslať e-mailom, poštou na vyššie uvedenú adresu alebo príslušným kanálom marketplace; prípustné sú aj ďalšie zákonné formy. Uveďte prosím tovar, problém, dátum zistenia, požadované riešenie a údaje na odpoveď a identifikáciu nákupu. Číslo objednávky, fotografie a doklad pomôžu, ale formulár, fotografie, pôvodný obal ani papierový pokladničný doklad nie sú podmienkou prijatia reklamácie. Nákup možno preukázať aj inými dôkazmi.

4. Rozsah a trvanie ochrany

Zodpovedáme za nesúlad existujúci pri dodaní, ktorý sa prejaví do 2 rokov; uvedená dlhšia doba použiteľnosti sa zohľadní podľa zákona. Počas 2 rokov sa predpokladá, že nesúlad existoval pri dodaní, pokiaľ sa nepreukáže opak alebo to nie je nezlučiteľné s povahou tovaru či nesúladu. Úmyselné zatajenie bráni odvolávaniu sa na uplynutie tejto doby. Pri tovare s digitálnymi prvkami zachovávame aj zákonné povinnosti aktualizácií a ochranu nepretržitého poskytovania. Táto doba nie je premlčacou lehotou nároku.

5. Oprava alebo výmena

Kupujúci si môže zvoliť opravu alebo výmenu. Predávajúci môže použiť druhý spôsob, ak je zvolený nemožný alebo neprimerane nákladný; ak sú oba nemožné či neprimerane nákladné, môže odmietnuť uvedenie do súladu, bez zániku ďalších práv kupujúceho. Oprava či výmena sa vykoná v primeranom čase od oznámenia, bez nadmerných ťažkostí, s ohľadom na tovar a účel nákupu.

6. Zníženie ceny alebo odstúpenie

Primerané zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy je možné, ak predávajúci odmietol alebo nezabezpečil súlad, nesúlad pretrváva po pokuse o nápravu, je dostatočne závažný na okamžité použitie týchto prostriedkov alebo je zrejmé, že súlad nebude obnovený v primeranom čase či bez nadmerných ťažkostí. Pri nezávažnom nesúlade odstúpenie neprichádza do úvahy; závažnosť sa predpokladá. Pri časti objednávky určuje rozsah odstúpenia čl. 43e ods. 5.

7. Odpoveď na reklamáciu

Spotrebiteľ dostane odpoveď na papieri alebo inom trvanlivom médiu, napríklad e-mailom, do 14 dní od prijatia reklamácie podľa zákonných pravidiel výpočtu lehôt. Neodpovedanie znamená uznanie reklamácie (čl. 7a). Lehota plynie od prijatia oznámenia, nie až od vrátenia tovaru; nejde o automatickú lehotu dokončenia opravy. Podnikateľovi podľa čl. 7aa odpovedáme bez zbytočného odkladu; tento článok sám naňho nerozširuje účinok mlčania podľa čl. 7a. Zamietnutie odôvodníme.

8. Prevzatie a náklady

Kupujúci sprístupní tovar a predávajúci ho prevezme na vlastné náklady. Predávajúci hradí opravu či výmenu vrátane poštovného, dopravy, práce a materiálu a potrebnú demontáž a opätovnú montáž už namontovaného tovaru. Vrátenie pri odstúpení pre nesúlad hradí predávajúci. Prosíme dohodnúť bezpečný spôsob prevzatia; nejde však o podmienku zákonných práv. Samotné zamietnutie neoprávňuje automaticky účtovať kupujúcemu dopravu či odborné posúdenie. Za bežné používanie následne vymeneného tovaru sa neplatí.

9. Vrátenie peňazí a ďalšie nároky

Pri znížení ceny vrátime príslušnú sumu bezodkladne, najneskôr do 14 dní od prijatia vyhlásenia. Pri odstúpení vrátime cenu bezodkladne, najneskôr do 14 dní od prijatia tovaru alebo dôkazu o jeho odoslaní. Použije sa rovnaký spôsob platby, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným bezplatným spôsobom. Spotrebiteľ môže zadržať platbu do splnenia povinností podľa čl. 43d a 43e. Zákonné nároky na náhradu škody ostávajú zachované.

10. Obchodná záruka a SureFit 365™

Kupujúci volí základ reklamácie. Nie je nutné najprv využiť záruku; zamietnutie v jednom režime neodníma práva v druhom. Obchodná záruka a SureFit 365™ majú samostatné dokumenty a ostávajú nezmenené. Ich obmedzenia, lehoty a výnimky z vrátenia neobmedzujú povinnú zákonnú ochranu.

11. Zahraničné nákupy a uplatnenie práv

Dokument neurčuje voľbu práva ani súdu. Neobmedzuje povinnú ochranu podľa rozhodného práva, najmä práva obvyklého pobytu spotrebiteľa v prípadoch čl. 6 nariadenia Rím I. Platia aj príslušné dlhšie obdobia ochrany vrátane obdobia po oprave. Všetky jazykové verzie vyjadrujú rovnaké podmienky. Možno poskytnúť ďalšie vysvetlenia; nejde o podmienku súdnej ochrany. Spotrebiteľ môže podľa práva využiť pomoc spotrebiteľského ombudsmana, príslušného Európskeho spotrebiteľského centra alebo dostupné mimosúdne konanie.

Právny základ: poľský zákon z 30. mája 2014 o právach spotrebiteľa, najmä čl. 7, 7a, 7aa a 43a-43g (úplné znenie: Dz.U. 2026 poz. 1244), príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka a čl. 6 nariadenia (ES) č. 593/2008 (Rím I). Redakčný dátum: 15.10.2026.