

## Specifikace služby Záruka vrácení zboží a příslušenství verze 2020-02

### 1. Základní ustanovení

- a. Tyto podmínky upravují vztahy mezi smluvními stranami smlouvy o poskytování služby „Záruka vrácení zboží a příslušenství“ (dále jen „**Služba**“), kdy na jedné straně je společnost **Smarty CZ a.s.**, IČ 24228991, DIČ CZ24228991, se sídlem Olivova 2096/4, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka 17937 jako prodávající (dále jen „**Prodávající**“) a na straně druhé je kupující (dále jen „**Kupující**“), přičemž tyto podmínky se uplatní na veškeré transakce týkající se této služby.
- b. Smlouva o poskytování služby je uzavřena tehdy, pokud je objednávka služby ke zboží či příslušenství (dále jen „**Produkt**“), ke kterému je služba nabízena kupujícím uzavřena a prodávajícím potvrzena v období od 13.10.2020 na e-shopu [www.smarty.cz](http://www.smarty.cz) nebo v provozovně [Smarty Store](#) prodávajícího.

### 2. Popis Služby

- a. Prodávající zaručuje kupujícímu, že mu umožní vrácení Produktu bez udání důvodu, a to po dobu a za podmínek uvedených níže, pokud o toto vrácení kupující požádá, tj. využije službu způsobem a ve lhůtě stanovené níže.
- b. Lhůta platnosti a nejzazší termín uplatnění nároku ze služby je stanoven na 30 kalendářních dní v případě Záruky vrácení nerozbaleného zboží příslušenství a 60 kalendářních dní v případě Záruky vrácení rozbaleného zboží a příslušenství. Kalendářní dny se počítají ode dne data vystavení prodejního dokladu.
- c. Cena služby je vždy uvedena u konkrétního produktu, ke kterému je nabízena.

### 3. Podmínky využití Služby

- a. Prodávající je povinen poskytnout Službu, tedy poskytnout Kupujícímu možnost vrácení zakoupeného Produktu bez udání důvodu ve lhůtě viz níže, pouze pokud:
  - i. Kupující řádně objedná nebo zakoupí Produkt, ke kterému je tato Služba nabízena a na které se Služba vztahuje, a Službu samotnou;
  - ii. Kupující převezme a uhradí Produkt a Službu řádně a včas;
  - iii. Kupující ze zákonných důvodů neodstoupí od smlouvy na koupi Produktu, jehož se Služba týká, před uplatněním Služby; V případě zákonného odstoupení od smlouvy na koupi Produktu, u kterého byla Služba sjednána, je cena za Službu kupujícímu vrácena dle Všeobecných obchodních podmínek;
  - iv. Kupující řádně uplatní nároky ze Služby ve lhůtě platnosti Služby;
  - v. Kupující uplatní Službu tak, že předmětný Produkt:
    - (1) odešle na adresu Prodávajícího, tj. Smarty CZ a.s., Olivova 2096/4, 110 00 Praha 1;
    - (2) odešle konkrétní formou dopravy zdarma dle pokynů Prodávajícího, pokud takovou formu Prodávající v okamžik prodeje Služby nabízel
    - (3) osobně předá na Smarty Store provozovně Prodávajícího.
  - vi. Předmětný Produkt, na který Kupující žádá uplatnit Službu, je nutné odeslat či odevzdat na Smarty Store provozovně nejpozději do posledního kalendářního dne platnosti Služby, který se počítá ode dne data vystavení prodejního dokladu. Za den uplatnění je považován den odeslání vráceného Produktu Kupujícím Prodávajícímu anebo den osobního předání v Smarty Store provozovně Prodávajícího.

- vii. Jako rozhodující se bere přepravcem potvrzený datum převzetí zásilky s předmětným Produktem od Kupujícího anebo den na protokolu o vrácení Produktu na Smarty Store provozovně Prodávajícího.
- viii. Kupující je povinen zásilku, resp. předmětný Produkt (vč. případných Produktů, které byly dodány společně s předmětným Produktem zdarma) dostatečně zabezpečit tak, aby nedošlo k poškození při přepravě. Kupující k předmětnému Produktu přiloží daňový doklad za předmětný Produkt a průvodní dopis, ze kterého musí být zcela patrné, že Kupující žádá o uplatnění Služby ke konkrétnímu Produktu, a který musí obsahovat jméno a příjmení Kupujícího, korespondenční adresu, telefon, platný email a číslo bankovního účtu, na který má být zaslána částka za Produkt, na kterém byla uplatněna služba.
- ix. Kupující nijak nepoškodí identifikační štítky Produktu, jehož se Služba týká, ani jinak neoprávněně (mj. v rozporu s pravidly řádného používání Produktu stanovené jeho výrobcem) nebude s Produktem manipulovat;
- x. Kupující předloží Prodávajícímu Produkt ve stavu „**bezvadném**“ (viz definice níže);
- xi. Produkt určený k péči o tělo nebo Produkt, které se ze své podstaty na těle nosí (např. fitness, sluchátka) a dále Produkt, které splňuje parametry digitálního obsahu, musí být nepoužitý s neporušeným obalem.
- xii. Na Produkt, který je konfigurován nebo personifikován na přání zákazníka (PC CTO, gravírování, atd.) se služba nevztahuje, stejně jako na Služby poskytované nebo zprostředkované Prodávajícím.
- xiii. V případě, že Kupující splní podmínky, za kterých může Službu využít, bude mu Prodávajícím umožněno vrácení Produktu za plnou kupní cenu, kterou za něj Kupující uhradil. V případě, že Kupující uplatní Službu a požádá o vrácení Produktu ve stavu **špatném** nebo **znehodnoceném**, pak bude kupujícímu nabídnuto vrácení pouze za sníženou hodnotu, případně za 0,- Kč a převzetí Produktu do ekologické likvidace nebo bude Produkt na náklady Kupujícího vrácen na jeho adresu.

#### 4. Definice stavů Produktu, jehož se služba týká

##### a. Záruka vrácení nerozbaleného Produktu do 30 dnů

- i. Produkt (vč. případných Produktů, které byly dodány společně s předmětným Produktem zdarma) je kompletní a nenesे známky rozbalení z originálních vnitřních obalů výrobce. Jedná se především o ochranné fólie na zařízení, ochranné úložné prvky, originální balení či uložení příslušenství, atd.).
- ii. Produkt nesmí být aktivován, pokud to z jeho povahy je možné a nenesе známky užívání.
- iii. Originální vnější obaly výrobce nenesou známky poškození, znečištění či jiného znehodnocení.
- iv. V případě, že zakoupený Produkt spadá do kategorie SW nebo služeb, nesmí být před uplatněním záruky takový SW, licence nebo služba čerpána.

##### b. Záruka vrácení rozbaleného Produktu do 60 dnů

- i. **Bezvadný**
  - (1) Produkt (vč. případných Produktů, které byly dodány společně s předmětným Produktem zdarma) má kompletní příslušenství, které bylo dodáno prodávajícím spolu s ním (zejm. kabely, stojan, dálkové ovládání, krycí a ochranné fólie a obaly, manuál v českém/slovenském jazyce, ovladače/firmware/SW, atd.); a
  - (2) Produkt může být aktivován, pokud je to z jeho povahy možné, ale nenesе známky užívání; a

(3) Produkt je včetně vnějšího i vnitřního obalového materiálu výrobce, který je kompletní a nenesse známky poškození, znečištění či jiného znehodnocení.

ii. **Špatný**

- (1) Produkt nese známky užívání; a/nebo
- (2) Obalový materiál nese známky poškození; a/nebo
- (3) Produkt je nekompletní; a/nebo
- (4) Produkt je nadměrně opotřebován a/nebo má poškození, které je snadno opravitelné a po této opravě může plnit svou funkci v plném rozsahu; a/nebo
- (5) Produkt neobsahuje spotřební materiál v plné kapacitě.

iii. **Znehodnocený**

- (1) Produkt je poškozen a nemůže plnit svou funkci v plném rozsahu; a/nebo
- (2) Produkt je zásadně nekompletní a nelze jej proto plně užívat

## 5. Proces vrácení

### a. Na reklamačním oddělení Prodávajícího

- i. Prodávající ohodnotí stav Produktu a o jeho závěru vyrozumí Kupujícího nejpozději do 14ti kalendářních dnů od přijetí.
- ii. V případě, že Produkt bude ohodnocen jako Bezdavný, je Kupujícímu na jím zvolený bankovní účet, který uvedl v průvodním dopise, odeslána částka v hodnotě Kupní ceny předmětného Produktu, kterou Kupující za Produkt uhradil.
- iii. V případě, že Produkt bude ohodnocen jako Špatný nebo Znehodnocený, je Kupující vyrozuměn o nabídce snížené hodnoty, a to na e-mail, který uvedl v průvodním dopise. V takovém případě má Kupující právo na takovou nabídku přistoupit nebo požádat prodávajícího o zaslání předmětného Produktu zpět na jím zvolenou adresu. Náklady na dopravu hradí Kupující dle platného ceníku prodávajícího.

### b. Na Smarty Store provozovně Prodávajícího

- i. Prodávající ohodnotí stav Produktu, na které Kupující hodlá uplatnit Službu.
- ii. V případě, že předmětný Produkt bude ohodnocen jako Bezdavný, Prodávající provede vrácení a Kupujícímu v hotovosti nebo na jím zvolený bankovní účet odešle částku v hodnotě Kupní ceny předmětného Produktu, kterou Kupující za produkt uhradil.
- iii. V případě, že Produkt nebude na provozovně Prodávajícího ohodnocen jako Bezdavný, může Kupující prostřednictvím provozovny Prodávajícího nechat odeslat Produkt na reklamační oddělení Prodávajícího. Prodávající dále postupuje dle čl. 5., odst. a., tedy jako by byl Produkt odeslán na reklamační oddělení Prodávajícího přímo Kupujícím.

## 6. Závěrečné ustanovení

- a. Platnosti a účinnosti nabývají podmínky 13.10.2020, přičemž specifikace této služby je k dispozici jak v sídle společnosti prodávajícího, tak na webových stránkách e-shopu [www.smarty.cz](http://www.smarty.cz) nebo na provozovně Prodávajícího.

V Praze dne 13.10.2020