

## Špecifikácia služby Záruka výmeny tovaru a príslušenstva verzia 2022-02

### 1. 1. Základné ustanovenia

- a. Tieto podmienky upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami zmluvy o poskytovaní služby „Záruka výmeny tovaru a príslušenstva“ (ďalej len „**Služba**“), kedy na jednej strane je spoločnosť **Smarty SK s.r.o.**, IČ: 46818995, DIČ: SK2023596696, so sídlom Pribinova 4, 811 09 Bratislava, Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 84078/B ako predávajúci (ďalej len „**Predávajúci**“) a na strane druhej je kupujúci (ďalej len „**Kupujúci**“), pričom tieto podmienky sa uplatnia na všetky transakcie týkajúce sa tejto Služby.
- b. Zmluva o poskytovaní Služby je uzavretá vtedy, ak je objednávka Služby k tovaru či príslušenstvu (ďalej len „**Produkt**“), ku ktorému je Služba ponúkaná Kupujúcim uzavretá a Predávajúcim potvrdená v období od 1. 7. 2022 na e-shope [www.brloh.sk](http://www.brloh.sk) alebo v Brloh prevádzkach Predávajúceho.

### 2. Popis Služby

- a. Predávajúci zaručuje Kupujúcemu, že mu umožní výmenu Produktu bez udania dôvodu, a to po dobu a za podmienok uvedených nižšie, pokiaľ o túto výmenu Kupujúci požiadajú, tzn. využije Službu spôsobom a v lehote stanovenej nižšie.
- b. Lehota platnosti a najneskorší termín uplatnenia nároku zo Služby je stanovená **na v prípade Záruky výmeny nerozbaleného tovaru do termínu 15. 1. 2023, u produktov zakúpených na e-shope aj v prevádzke v období 30. 11. 2022 až 24. 12. 2022**, ktoré sa počítajú od dňa dokladu.
- c. Cena Služby je zadarmo.

### 3. Podmienky využitia Služby

- a. Predávajúci je povinný poskytnúť Službu, teda poskytnúť Kupujúcemu možnosť výmeny zakúpeného Produktu bez udania dôvodu v lehote vid' nižšie, iba ak:
  - i. Kupujúci riadne objedná alebo zakúpi Produkt, ku ktorému je táto Služba ponúkaná a na ktorý sa Služba vzťahuje, a Službu samotnú;
  - ii. Kupujúci prevezme a uhradí Produkt a Službu riadne a včas;
  - iii. Kupujúci zo zákonných dôvodov neodstúpi od zmluvy na kúpu Produktu, ktorého sa Služba týka, pred uplatnením Služby; V prípade zákonného odstúpenia od zmluvy na kúpu Produktu, u ktorého bola Služba dojednaná, je cena za Službu Kupujúcemu vrátená podľa Všeobecných obchodných podmienok;
  - iv. Kupujúci riadne uplatní nároky zo Služby v lehote platnosti Služby;
  - v. Kupujúci uplatní Službu tak, že predmetný Produkt:
    - (1) Odošle na adresu Predávajúceho, tzn. Smarty Zličín – Zákaznícke centrum, Oddelení záruk, Na Radosti 414, Praha 5, 155 21.
    - (2) Odošle konkrétnou formou dopravy zadarmo podľa pokynov Predávajúceho, pokiaľ takúto formu Predávajúci v okamihu predaja Služby ponúkal.
    - (3) Osobne odovzdá v Brloh prevádzke Predávajúceho uvedenej na [www.brloh.sk](http://www.brloh.sk).
  - vi. Predmetný Produkt, na ktorý Kupujúci žiada uplatniť Službu, je nutné odoslať či odovzdať v Brloh prevádzke najneskôr do posledného kalendárneho dňa platnosti Služby, ktorý sa počíta odo dňa dátumu vystavenia predajného dokladu. Za deň uplatnenia je považovaný

- deň odoslania Produktu podliehajúci Službe výmeny Kupujúcim Predávajúcemu alebo deň osobného odovzdania v Brloh prevádzke Predávajúceho.
- vii. Ako rozhodujúci sa berie prepravcom potvrdený dátum prevzatia zásielky s predmetným Produktom od Kupujúceho alebo deň na protokole o vrátení Produktu v Brloh prevádzke Predávajúceho.
  - viii. Kupujúci je povinný zásielku, resp. predmetný Produkt (vr. prípadných Produktov, ktoré boli dodané spoločne s predmetným Produktom zadarmo) dostatočne zabezpečiť tak, aby nedošlo k poškodeniu pri preprave. Kupujúci k predmetnému Produktu priloží daňový doklad za predmetný Produkt a sprievodný list, z ktorého musí byť úplne zrejmé, že Kupujúci žiada o uplatnenie Služby ku konkrétnemu Produktu, a ktorý musí obsahovať meno a priezvisko Kupujúceho, korešpondenčnú adresu, telefón a platný e-mail, na ktorý bude zaslaný hodnotový kupón na uplatnenie výmeny.
  - ix. Kupujúci nijako nepoškodí identifikačné štítky Produktu, ktorého sa Služba týka, ani inak neoprávnené (okrem iného v rozpore s pravidlami riadneho používania Produktu stanovené jeho výrobcom) nebude s Produktom manipulovať;
  - x. Kupujúci predloží Predávajúcemu Produkt v stave „**bezchybný**“ (viď definícia nižšie);
  - xi. Produkt určený na starostlivosť o telo alebo Produkt, ktorý sa zo svojej podstaty na tele nosí (napr. fitness, slúchadlá) a ďalej Produkt, ktorý spĺňa parametre digitálneho obsahu, musí byť nepoužitý s neporušeným obalom.
  - xii. Na Produkt, ktorý je konfigurovaný alebo personifikovaný na prianie Kupujúceho (PC CTO, gravírovanie, atď.) sa Služba nevzťahuje, rovnako ako na Služby poskytované alebo sprostredkované Predávajúcim.
  - xiii. V prípade, že Kupujúci splní podmienky, za ktorých môže Službu využiť, bude mu Predávajúcim umožnená výmena Produktu v hodnote ceny Produktu alebo hodnote vyššej s doplatkom. V prípade, že kupujúci uplatní Službu a požiada o výmenu Produktu v stave „**zlý**“ alebo „**znehodnotený**“, potom bude Kupujúcemu ponúknutá výmena iba za zníženú hodnotu, prípadne za 0,- € a prevzatie Produktu do ekologickej likvidácie alebo bude Produkt na náklady Kupujúceho vrátený na jeho adresu.

#### 4. Definícia stavov Produktu, ktorého sa Služba týka

##### a. Záruka výmeny nerozbaleného Produktu do 15. 1. 2023

- i. Produkt (vr. prípadných Produktov, ktoré boli dodané spoločne s predmetným Produktom zadarmo) je kompletný a nenesie známky rozbalenia z originálnych obalov výrobcu. Jedná sa predovšetkým o ochranné fólie na zariadenie, ochranné úložné prvky, originálne balenie či uloženie príslušenstva atď.).
- ii. Produkt nesmie byť aktivovaný, pokiaľ to z jeho povahy je možné a nenesie známky používania.
- iii. Originálne vonkajšie obaly výrobcu nenesú známky poškodenia, znečistenia či iného znehodnotenia.
- iv. V prípade, že zakúpený Produkt spadá do kategórie SW alebo služieb, nesmie byť pred uplatnením Služby taký SW, licencia alebo služba čerpaná.
- v. Táto záruka je pre spotrebiteľa zadarmo a uplatnená na všetok tovar v predajniach Brloh a na e-shope [www.brloh.sk](http://www.brloh.sk), až na výluky z plnenia, ktorých zoznam je definovaný nižšie v bode 6. Výluky z plnenia.

## 5. Proces výmeny

### a. Na reklamačnom oddelení Predávajúceho

- i. Predávajúci ohodnotí stav Produktu a o jeho závere vyrozumie Kupujúceho najneskôr do 14 kalendárnych dní od prijatia.
- ii. V prípade, že Produkt bude ohodnotený ako Bezchybný, je Kupujúcemu na ním zvolenú emailovú adresu, ktorú Kupujúci uviedol v sprievodnom liste, odoslaný hodnotový kupón v hodnote kúpnej ceny predmetného Produktu s DPH. Hodnotový kupón Kupujúci využije pri objednávke a nákupe ďalšieho Produktu alebo Služieb.
- iii. V prípade, že Produkt bude ohodnotený ako Zlý alebo Znehodnotený, je Kupujúci upovedomený o ponuke zníženej hodnoty, a to na email, ktorý uviedol v sprievodnom liste. V takom prípade má Kupujúci právo na takúto ponuku pristúpiť alebo požiadať Predávajúceho o zaslanie predmetného Produktu späť na ním zvolenú adresu. Náklady na dopravu hradí Kupujúci podľa platného cenníka Predávajúceho.
- iv. Hodnotový kupón uplatní Kupujúci pri objednávke ďalšieho Produktu alebo služieb. Hodnotovým kupónom je možné hradiť všetky Produkty a služby, ktoré Predávajúci ponúka na e-shope [www.brloh.sk](http://www.brloh.sk) alebo na svojich prevádzkach uvedených na svojich webových stránkach.
- v. Hodnotový kupón má platnosť 30 dní odo dňa zaslania Kupujúcemu.
- vi. Hodnotový kupón je možné uplatniť iba raz v termíne jeho platnosti uvedeného Predávajúcim priamo v kupóne.
- vii. V prípade rozdielu medzi hodnotou novej objednávky a hodnotou kupónu uhradí Kupujúci Predávajúcemu rozdiel medzi hodnotou objednávky a hodnotou kupónu, a to jednou z ponúkaných platobných metód Predávajúcim.
- viii. Za neuplatnený alebo nie plne uplatnený hodnotový kupón nepripadá Kupujúcemu zo strany Predávajúceho žiadna náhrada vo forme peňažných prostriedkov či vo forme iného náhradného plnenia.

### b. Na Brloh prevádzke Predávajúceho

- i. Predávajúci ohodnotí stav Produktu, na ktorý chce Kupujúci uplatniť Službu.
- ii. V prípade, že predmetný Produkt bude ohodnotený ako Bezchybný, Predávajúci vykoná výmenu za Produkt alebo službu z aktuálnej ponuky Predávajúceho v hodnote zodpovedajúcej kúpnej cene s DPH predmetného Produktu, na ktorom bola uplatnená Služba.
- iii. V prípade rozdielu medzi hodnotou nového Produktu a hodnotou Produktu, na ktorý bola uplatnená Služba, uhradí Kupujúci Predávajúcemu takýto rozdiel jednou z ponúkaných metód Predávajúcim. V prípade nevyčerpania hodnoty, tzn. cenovému rozdielu medzi novým Produktom a Produktom, na ktorý bola uplatnená Služba nepripadá Kupujúcemu zo strany Predávajúceho žiadna náhrada vo forme peňažných prostriedkov či vo forme iného náhradného plnenia.
- iv. V prípade, že Kupujúci bude chcieť uplatniť Službu na Produkt, ktorý nebude v Brloh prevádzke Predávajúceho ohodnotený ako Bezchybný, môže prostredníctvom Brloh prevádzky Predávajúceho nechať odoslať Produkt na reklamačné oddelenie Predávajúceho. Predávajúci ďalej postupuje podľa čl. 5., ods. a., teda ako by bol Produkt odoslaný na reklamačné oddelenie Predávajúceho priamo Kupujúcim.

## 6. Výluky z plnenia

- a. Výluky z plnenia je zoznam takého tovaru, na ktorý sa nevzťahuje možnosť výmeny nerozbaleného tovaru a príslušenstva, ktoré si spotrebiteľ zakúpil alebo rezervoval vo zvolenej predajni. Tento zoznam je popísaný nižšie v bode b.
- b. Medzi tento tovar patria:
  - i. Akékoľvek Pokémon Booster balíčky
  - ii. Digitálne kódy dodávané mimo hardvérového nosiča
  - iii. Služby

## 7. Záverečné ustanovenie

- a. Platnosť a účinnosť nadobúdajú podmienky 30. 11. 2022, pričom špecifikácia tejto Služby je k dispozícii ako v sídle spoločnosti Predávajúceho, tak na webových stránkach e-shopu [www.brloh.sk](http://www.brloh.sk) alebo na Brloh prevádzkach Predávajúceho.

V Prahe dňa 30. 11. 2022

smarty.cz