

Specifikace služby Záruka výměny zboží a příslušenství verze 2022-02

1. Základní ustanovení

- a. Tyto podmínky upravují vztahy mezi smluvními stranami smlouvy o poskytování služby „Záruka výměny 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 obchodní m 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 1.7.2022 na e-shopu www.iwant.cz nebo v [iWant provozovnách](#) Prodávajícího.

2. Popis Služby

- a. Prodávající zaručuje Kupujícímu, že mu umožní výměnu Produktu bez udání důvodu, a to po dobu a za podmínek uvedených níže, pokud o tuto výměnu Kupující požádá, tj. využije Službu způsobem a ve lhůtě stanovené níže.
- b. Lhůta platnosti a nejzazší termín uplatnění nároku ze Služby je stanoven na **14 kalendářních dní, v případě Záruky výměny nerozbaleného zboží a 30 kalendářních dní, v případě záruky výměny rozbaleného zboží**, které 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 výměny 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 Zličín – Zákaznické centrum, Oddělení záruk, Na Radosti 414, Praha 5, 155 21.
 - (2) odešle konkrétní formou dopravy zdarma dle pokynů Prodávajícího, pokud takovou formou Prodávající v okamžik prodeje Služby nabízel
 - (3) osobně předá na iWant provozovně Prodávajícího uvedené na www.iwant.cz.
 - vi. Předmětný Produkt, na které Kupující žádá uplatnit Službu, je nutné odeslat či odevzdat na iWant provozovně nejpozději do posledního kalendářního dne platnosti Služby, který se počítá ode dne data vystavení prodejního dokladu. Za den uplatnění je považován den

- odeslání Produktu podléhající Službě výměny Kupujícím Prodávajícím anebo den osobního předání v iWant 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 iWant 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 a platný email, na který bude zaslán hodnotový kupón pro uplatnění výměny.
 - 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 Prodávajícím Produkt ve stavu „**bezvadný**“ (viz definice níže);
 - xi. Produkt určený k péči o tělo nebo Produkt, který se ze své podstaty na těle nosí (např. fitness, sluchátka) a dále Produkt, který splňuje parametry digitálního obsahu, musí být nepoužitý s neporušeným obalem.
 - xii. Na Produkt, který je konfigurován nebo personifikován na přání Kupujícího (PC CTO, gravírování, atd.) se Služba nevtahuje, stejně jako na Služby poskytované nebo zprostředkované Prodávajícím.
 - xiii. V případě, že Kupující splní podmínky, za kterých může Službu využít, bude mu Prodávajícím umožněna výměna Produktu v hodnotě ceny Produktu nebo hodnotě vyšší s doplatkem. V případě, že kupující uplatní Službu a požádá o výměnu Produktu ve stavu „**špatný**“ nebo „**znehodnocený**“, pak bude Kupujícímu nabídnuta výměna 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 výměny nerozbaleného Produktu do 14 dnů

- i. Produkt (vč. případných Produktů, které byly dodány společně s předmětným Produktem zdarma) je kompletní a nenesé známky rozbalení z originálních 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 nenesé 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 Služby takový SW, licence nebo služba čerpána.
- v. Tato záruka je pro spotřebitele zdarma a uplatněna na veškeré zboží v prodejnách iWant a na eshopu www.iwant.cz, až na výluky z plnění, jehož seznam je definován níže v bodě 6. Výluky z plnění.

b. Záruka výměny rozbaleného Produktu do 30 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 to z jeho povahy je možné, ale nenesé známky užívání; a
- (3) Produkt je včetně vnějšího i vnitřního obalového materiálu výrobce, který je kompletní a nenesé 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 výměny

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 Bezvadný, je Kupujícímu na jím zvolenou emailovou adresu, kterou Kupující uvedl v průvodním dopise, odeslán hodnotový kupón v hodnotě kupní ceny předmětného Produktu s DPH. Hodnotový kupón Kupující využije při objednávce a nákupu dalšího Produktu anebo Služeb.
- iii. V případě, že Produkt bude ohodnocen jako Špatný nebo Znehodnocený, je Kupující vyrozuměn o nabídce snížené hodnoty, a to na email, který uvedl v průvodním dopisu. 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.
- iv. Hodnotový kupón uplatní Kupující při objednávce dalšího Produktu anebo služeb. Hodnotovým kupónem lze hradit veškeré Produkty a služby, které Prodávající nabízí na e-shopu www.iwant.cz anebo na svých provozovnách uvedených na svých webových stránkách.
- v. Hodnotový kupón má platnost 30 dní ode dne zaslání Kupujícímu.
- vi. Hodnotový kupón lze uplatnit pouze jednou v termínu jeho platnosti uvedeného Prodávajícím přímo v kupónu.
- vii. V případě rozdílu mezi hodnotou nové objednávky a hodnotou kupónu uhradí Kupující Prodávajícímu rozdíl mezi hodnotou objednávky a hodnotou kupónu, a to jednou z nabízených platebních metod Prodávajícím.
- viii. Za neuplatněný nebo ne plně uplatněný hodnotový kupón nepřipadá Kupujícímu ze strany Prodávajícího žádná náhrada ve formě peněžních prostředků či ve formě jiného náhradního plnění.

b. Na iWant provozovně Prodávajícího

- i. Prodávající ohodnotí stav Produktu, na které Kupující hodlá uplatnit Službu.
- ii. V případě, že předmětný Produkt bude ohodnocen jako Bezvadný, Prodávající provede výměnu za Produkt nebo službu z aktuální nabídky Prodávajícího v hodnotě odpovídající kupní ceně s DPH předmětného Produktu, na kterém byla uplatněna Služba.
- iii. V případě rozdílu mezi hodnotou nového Produktu a hodnotou Produktu, na které byla uplatněna Služba, uhradí Kupující Prodávajícímu takový rozdíl jednou z nabízených metod Prodávajícího. V případě nevyčerpání hodnoty, tzn. cenového rozdílu mezi novým Produktem a Produktem, na který byla uplatněna Služba nepřipadá Kupujícímu ze strany Prodávajícího žádná náhrada ve formě peněžních prostředků či ve formě jiného náhradního plnění.
- iv. V případě, že Kupující bude chtít uplatnit Službu na Produkt, který nebude na iWant provozovně Prodávajícího ohodnocen jako Bezvadný, může prostřednictvím iWant 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. Výluky z plnění

- a. Výluky z plnění je seznam takové zboží, na které se nevztahuje možnost výměny nerozbaleného zboží a příslušenství do 14 dnů u prodeje, které si spotřebitel zakoupil nebo rezervoval na zvolené prodejně. Tento seznam je popsán níže v bodě b.
- b. Mezi toto zboží patří:
 - i. Jakékoliv Pokemon Booster balíčky
 - ii. Digitální kódy dodávané mimo hardwarový nosič
 - iii. služby

7. Závěrečné ustanovení

- a. Platnosti a účinnosti nabývají podmínky 1.7.2022, přičemž specifikace této Služby je k dispozici jak v sídle společnosti Prodávajícího, tak na webových stránkách e-shopu www.iwant.cz nebo na iWant provozovnách Prodávajícího

V Praze dne 1.7.2022