

Specifikace služby Záruka výměny zboží do 30 dnů verze 2018-01

1. Základní ustanovení

- a. Tyto podmínky upravují vztahy mezi smluvními stranami smlouvy o poskytování služby „Záruka výměny zboží do 30 dnů“ (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, je-li objednávka služby k vybranému zboží uzavřena a prodávajícím potvrzena v období od 5.12.2018 na e-shopu www.iwant.cz nebo v iWant provozovnách prodávajícího.

2. Popis Služby

- a. Prodávající zaručuje kupujícímu, že mu umožní výměnu zboží 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 stanovena na **30 kalendářních dnů**, 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 vrácení zakoupeného zboží bez udání důvodu ve lhůtě viz níže, pouze pokud:
 - i. Kupující řádně objedná nebo zakoupí zboží, ke kterému je tato služba nabízena a na které se služba vztahuje, a službu samotnou;
 - ii. Kupující převezme a uhradí zboží a službu řádně a včas;
 - iii. Kupující ze zákonných důvodů neodstoupí od smlouvy na koupi zboží, jehož se služba týká, před uplatněním služby; V případě zákonného odstoupení od smlouvy na koupi zboží, 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 předmětné zboží
 - (1) odešle na adresu prodávajícího, tj. Smarty CZ a.s., Olivova 2096/4, 110 00 Praha 1;
 - (2) osobně předá na iWant provozovně prodávajícího uvedené na nebo www.iwant.cz.
 - vi. Předmětné zboží, 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 vráceného zboží kupujícím prodávajícímu anebo den osobního předání v iWant provozovně prodávajícího.
 - vii. Jako rozhodující se bere přepravcem potvrzený datum převzetí zásilky s předmětným zbožím od kupujícího anebo den na protokolu o vrácení zboží na iWant provozovně prodávajícího.
 - viii. Kupující je povinen zásilku, resp. předmětné zboží (vč. případných produktů, které byly dodány společně s předmětným zbožím zdarma) dostatečně zabezpečit tak, aby nedošlo

k poškození při přepravě. Kupující k předmětnému zboží přiloží daňový doklad za předmětné zboží a průvodní dopis, ze kterého musí být je zcela patrné, že kupující žádá o uplatnění služby ke konkrétnímu zboží 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 zboží, jehož se služba týká, ani jinak neoprávněně (mj. v rozporu s pravidly řádného používání zboží stanovené jeho výrobcem) nebude se zbožím manipulovat;
- x. Kupující předloží prodávajícímu zboží ve stavu „**bezvadném**“ (viz definice níže);
- xi. Zboží určené k péči o tělo nebo zboží, které se ze své podstaty na těle nosí (např. fitness, sluchátka) a dále zboží, které splňuje parametry digitálního obsahu, musí být nepoužité s neporušeným obalem.
- xii. Na zboží, které je konfigurováno nebo personifikováno 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 umožněna výměna zboží v hodnotě ceny zboží nebo hodnotě vyšší s doplatkem. V případě, že kupující uplatní službu a požádá o výměnu zboží ve stavu **špatném** nebo **znehodnoceném**, pak bude kupujícímu nabídnuta výměna pouze za sníženou hodnotu, případně za 0,- Kč a převzetí zboží do ekologické likvidace nebo bude zboží na náklady kupujícího vráceno na jeho adresu.

4. Definice stavů zboží, jehož se služba týká

a. Záruka výměny nerozbaleného zboží do 30 dnů

- i. Zboží (vč. případných produktů, které byly dodány společně s předmětným zbožím zdarma) je kompletní a nenesé 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. Zboží nesmí být aktivováno, 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 zakoupené zboží spadá do kategorie SW nebo služeb, nesmí být před uplatněním záruky takový SW, licence nebo služba čerpána.

b. Záruka výměny rozbaleného zboží do 30 dnů

- i. **Bezvadné**
 - (1) Zboží (vč. případných produktů, které byly dodány společně s předmětným zbožím 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.);
 - (2) Zboží může být aktivováno, pokud to z jeho povahy je možné, ale nenesé známky užívání;
 - (3) Zboží je včetně vnějšího i vnitřního obalového materiálu výrobce, který je kompletní a nenesé známky poškození, znečištění či jiného znehodnocení.
- ii. **Špatné**
 - (1) Zboží nese známky užívání; a/nebo
 - (2) Obalový materiál nese známky poškození; a/nebo

- (3) Zboží je nekompletní; a/nebo
- (4) Zboží je nadměrně opotřebováno a/nebo má poškození, které je snadno opravitelné a po této opravě může plnit svou funkci v plném rozsahu; a/nebo
- (5) Zboží neobsahuje spotřební materiál v plné kapacitě.

iii. **Znehodnocené**

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

5. Proces výměny

a. Na reklamačním oddělení Prodávajícího

- i. Prodávající ohodnotí stav zboží a o jeho závěru vyrozumí kupujícího nejpozději do 14 kalendářních dnů od přijetí.
- ii. V případě, že je zboží ohodnoceno jako Bezvadné, je kupujícímu na jím zvolenou emailovou adresu odeslán hodnotový kupón v hodnotě kupní ceny předmětného zboží s DPH. Hodnotový kupón kupující využije při objednávce a nákupu dalšího zboží anebo služeb.
- iii. V případě, že je zboží ohodnoceno jako Špatné nebo Znehodnocené, 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 zboží zpět na jím zvolenou adresu. Náklady na dopravu hradí kupující dle platného ceníku prodávajícího.
- iv. Hodnotový kupón uplatní kupující při objednávce dalšího zboží anebo služeb. Hodnotovým kupónem lze hradit veškeré zboží a služby, které prodávající nabízí na e-shopu www.iwant.cz.
- 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 zboží, na které kupující hodlá uplatnit Záruku.
- ii. V případě, že je předmětné zboží ohodnoceno jako Bezvadné, prodávající provede výměnu za zboží nebo služby z aktuální nabídky prodávajícího v hodnotě odpovídající kupní ceně s DPH předmětného zboží, na které byla uplatněna záruka.
- iii. V případě rozdílu mezi hodnotou nového zboží a hodnotou zboží, na které byla uplatněna záruka, uhradí kupující prodávajícímu tento rozdíl jednou z nabízených metod prodávajícím. V případě nevyčerpání hodnoty záruky, tzn. v případě cenového rozdílu mezi novým zbožím a zbožím, na které byla uplatněna záruka, nepřipadá kupujícímu ze strany prodávajícího žádná náhrada ve formě peněžních prostředků či ve formě jiného náhradního plnění.
- iv. V případě, že bude chtít kupující uplatnit Záruku na zboží, které nebude na iWant provozovně prodávajícího ohodnoceno jako bezvadné, může prostřednictvím iWant provozovny Prodávajícího nechat odeslat zboží na reklamační oddělení prodávajícího. Prodávající dále postupuje dle čl. 5., odst. a., tedy jako by bylo zboží odesláno na reklamační oddělení prodávajícího přímo kupujícím.

6. Závěrečné ustanovení

- a. Platnosti a účinnosti nabývají podmínky 5. 12. 2018, 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 5.12.2018

