

Nový výrobok mi nevyhovuje

Výrobok zakúpený cez náš internetový obchod nezodpovedá vašim predstavám? Potom máte možnosť ho **vrátiť bez udania dôvodu počas zákonnej 14-dennej lehoty** od dátumu jeho prevzatia.

Ako mám postupovať?

1. **Vyplňte a vytlačte** si Formulár Odstúpenie spotrebiteľa od kúpnej zmluvy. Údaje potrebné na vyplnenie nájdete na faktúre.
2. **Uveďte tovar do pôvodného stavu.** V tomto prípade vám vrátime plnú cenu tovaru.
3. **Tovar starostlivo zabaľte**, aby ste predišli jeho poškodeniu počas prepravy. Ideálne ho zabaľte do pôvodného obalu. Nezapodnite pribalit' podpísané odstúpenie od kúpnej zmluvy.
4. **Tovar pošlite na našu adresu:**

Conetix, s.r.o.
Komáromi Kacza 28
94501 Komárno

Často kladené otázky

Čo znamená Odstúpenie od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu?

Pokiaľ ste výrobok zakúpili v našom internetovom obchode ako spotrebiteľ (nemáte na faktúre uvedené IČO), podľa ust. § 7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku máte právo bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru.

Toto svoje právo môžete využiť vo chvíli, kedy vám výrobok z nejakého dôvodu nevyhovuje alebo nezodpovedá vašim predstavám.

Výrobok je zakúpený na IČO, môžem odstúpiť od kúpnej zmluvy?

V prípade, že ste podnikateľom, tzn. právnickou osobou či osobou, ktorá tovar objednala v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci svojho samostatného výkonu povolania, zákonná možnosť Odstúpenia od kúpnej zmluvy v priebehu 14 dní od nákupu sa na vás nevzťahuje.

Aká je možnosť a rozsah vyskúšania tovaru?

Vyskúšanie znamená sprevádzkovanie tovaru a primerané otestovanie všetkých funkcií, ktoré má tovar spĺňať podľa požiadaviek zákazníka. Nemalo by však dôjsť k jeho opotrebovaniu.

Pokiaľ to nie je vyslovene nutné, neskladajte ochranné fólie z displejov a lesklých častí tiel tovaru a samolepky výrobcu.

Čo keď sa tovar pri používaní poškodil?

Výrobok môžete vrátiť, aj keď je čiastočne poškodený. V prípade, že kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a doručí predávajúcemu tovar so zníženou hodnotou, ktorý je použitý,

poškodený a/alebo neúplný je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu náklady v súlade s ust. § 457 a § 458 Občianskeho zákonníka SR, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu, nakoľko v zmysle § 10 ods. 4 zák. č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Čo ak vrátim tovar nekompletný, napr. bez príslušenstva?

Aby ste pri vrátení tovaru dostali späť celú sumu zaplatenej kúpnej ceny, musí byť vrátený tovar kompletný, teda vrátane všetkého príslušenstva, ktoré bolo súčasťou predajného balenia. V prípade, že kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a doručí predávajúcemu tovar so zníženou hodnotou, ktorý je použitý, poškodený a/alebo neúplný je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu náklady v súlade s ust. § 457 a § 458 Občianskeho zákonníka SR, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu, nakoľko v zmysle § 10 ods. 4 zák. č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Ako sa počíta lehota 14 dní?

Lehota na odstúpenie od zmluvy trvá 14 kalendárnych dní, nie pracovných, a začína plynúť nasledujúci kalendárny deň po prevzatí tovaru spotrebiteľom (napr. ak si zákazník prevezme tovar v piatok, doba pre odstúpenie sa počíta od soboty vrátane).

Pre dodržanie lehoty je rozhodujúce, kedy je odstúpenie od zmluvy odoslané. Lehota na odstúpenie sa tak považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ v jej priebehu odošle podnikateľovi oznámenie, že od zmluvy odstupuje.

Aké dokumenty je potrebné priložiť?

Odporúčame priložiť tiež vyplnený formulár Odstúpenie spotrebiteľa od kúpnej zmluvy k nákupného dokladu, ktorý ste dostali na svoju e-mailovú adresu.

Kedy mi vrátite peniaze?

Peniaze za tovar zašleme na váš bankový účet čo najskôr, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy, nie však skôr, než dôjde k doručeniu vráteného tovaru na našu adresu. Náklady na vrátenie tovaru sú v tomto prípade na strane kupujúceho.

Na ktorý tovar sa nevzťahuje právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy v priebehu 14 dní od nákupu?

Ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú inak, spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom mimo iných sú:

1. poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
2. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
3. predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

4. predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený (napr. depilátory, holiace strojčeky)
5. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
6. predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
7. poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
8. Lieky a ostatné prípravky určené na užívanie a tovar osobnej hygieny sú klasifikované ako tovar, ktorý po otvorení nemožno vrátiť a preto musí byť tento druh tovaru v pôvodnom neporušenom obale, nepoškodený a nepoužitý.

Výnimkou sú prípady, kedy je odstúpenie od zmluvy výslovne dojednané.