

TALLGUYS®

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (reklamácií) tovaru zakúpeného v internetovom obchode www.tallguys.cz/sk/, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **Tallguys s.r.o.**, IČO 142 06 421, DIČ CZ14206421, so sídlom Sivice 172, 664 07 Sivice, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Brne, oddiel C, vložka 127145 (ďalej len „**Predávajúci**“).
- 1.2. Reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), najmä s ustanoveniami § 612 až 626, a so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok Predávajúceho.
- 1.3. Kupujúcim sa rozumie spotrebiteľ, t. j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „**Kupujúci**“). Práva kupujúceho, ktorý nakupuje v rámci svojej podnikateľskej činnosti, sa riadia všeobecnými ustanoveniami právnych predpisov; článok 8 ods. 1 tým nie je dotknutý.

2. Kontaktné údaje pre reklamácie

- 2.1. Reklamáciu je možné uplatniť e-mailom na adrese **info@tallguys.cz**, prostredníctvom online formulára na stránke www.tallguys.cz/sk/vymena-vratenie-reklamacia/ alebo osobne v prevádzke Predávajúceho.
- 2.2. Adresa na zaslanie reklamovaného tovaru a prevádzka: **Tallguys s.r.o., Třída Tomáše Bati 640, 760 01 Zlín, Česká republika**, tel. +420 739 388 725 (Po–Pi 8:00–16:00).

3. Zodpovednosť Predávajúceho za vady tovaru

- 3.1. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar je pri dodaní bez väd. Najmä zodpovedá za to, že tovar:
 - zodpovedá dohodnutému opisu, druhu a množstvu, ako aj akosti, funkčnosti a ďalším dohodnutým vlastnostiam;
 - je vhodný na účel, na ktorý ho Kupujúci požaduje a s ktorým Predávajúci súhlasil;
 - je vhodný na účel, na ktorý sa tovar rovnakého druhu obvykle používa;
 - množstvom, akosťou a ďalšími vlastnosťami vrátane životnosti zodpovedá obvyklým vlastnostiam tovaru rovnakého druhu, ktoré môže Kupujúci rozumne očakávať, a to aj s ohľadom na verejné vyhlásenia Predávajúceho alebo výrobcu, najmä v reklame alebo na označení;
 - je dodaný s príslušenstvom a pokynmi na použitie (napr. pokynmi na pranie a údržbu), ktoré môže Kupujúci rozumne očakávať;
 - zodpovedá akosťou alebo vyhotovením vzorky alebo predlohe, ktorú Predávajúci Kupujúcemu poskytol pred uzavretím zmluvy.
- 3.2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú v lehote **24 mesiacov od dodania tovaru**. Ak Predávajúci odstráni vadu opravou, zodpovednosť za vady sa raz predlžuje o **12 mesiacov**.
- 3.3. Ak sa vada prejaví počas doby zodpovednosti za vady, predpokladá sa, že tovar bol vadný už pri dodaní, ak to neodporuje povahe tovaru alebo povahe vady.

- 3.4. Kupujúci je povinný vadu vytknúť (reklamovať) Predávajúcemu bez zbytočného odkladu, **najneskôr do dvoch mesiacov** od jej zistenia, a zároveň najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti za vady.
- 3.5. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré:
- vznikli opotrebením tovaru spôsobeným jeho obvyklým používaním;
 - vznikli nesprávnym používaním, nevhodnou údržbou alebo práním v rozpore s pokynmi na etikete, mechanickým poškodením či iným zásahom Kupujúceho alebo tretej osoby;
 - pri tovare predávanom za nižšiu cenu zodpovedajú vade, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá;
 - Kupujúci pred prevzatím tovaru poznal alebo ich sám spôsobil.

4. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady

- 4.1. Ak má tovar vadu, Kupujúci môže požadovať jej odstránenie, a to podľa svojej voľby **výmenou tovaru** (dodaním nového tovaru bez vady) alebo **opravou**, ak zvolený spôsob nie je nemožný alebo v porovnaní s druhým spôsobom neprimerane nákladný. Predávajúci môže odmietnuť vadu odstrániť, ak je to nemožné alebo neprimerane nákladné.
- 4.2. Pred odstránením vady Predávajúci Kupujúceho poučí o jeho práve zvoliť si medzi opravou a výmenou tovaru a o predĺžení zodpovednosti za vady o 12 mesiacov v prípade odstránenia vady opravou.
- 4.3. Kupujúci má právo na **primeranú zľavu** z ceny alebo môže **odstúpiť od zmluvy**, ak:
- Predávajúci odmietol vadu odstrániť alebo ju neodstránil v súlade s právnymi predpismi;
 - sa vada prejaví opakovane, aj napriek pokusu Predávajúceho o jej odstránenie;
 - je vada takej povahy, že je podstatným porušením zmluvy; alebo
 - je z vyhlásenia Predávajúceho alebo z okolností zrejmé, že vada nebude odstránená v primeranej lehote alebo bez značných ťažkostí pre Kupujúceho.
- 4.4. Ak je vada nepatrná, Kupujúci nemôže od zmluvy odstúpiť.
- 4.5. Ak Kupujúci odstúpi od zmluvy pre vadu tovaru, Predávajúci mu vráti cenu do 14 dní od vrátenia tovaru, prípadne od preukázania jeho odoslania. Tovar sa v takom prípade vracia na náklady Predávajúceho.

5. Postup pri uplatnení reklamácie

- 5.1. Kupujúci vadu oznámi niektorým zo spôsobov uvedených v článku 2. V reklamácií uvedie číslo objednávky, opis vady a spôsob, akým požaduje vadu odstrániť.
- 5.2. Reklamovaný tovar zašle Kupujúci čistý a riadne zabalený na adresu uvedenú v článku 2 alebo ho odovzdá osobne v prevádzke. Zásielky na dobierku alebo na výdajné miesto Predávajúci nepreberá.
- 5.3. **Náklady na prevzatie reklamovaného tovaru znáša Predávajúci.** Na požiadanie Kupujúceho mu Predávajúci zašle prepravný štítok, prípadne mu uhradí preukázané poštovné za zaslanie tovaru.
- 5.4. Pri uplatnení reklamácie Predávajúci bez zbytočného odkladu vydá Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady (spravidla e-mailom), v ktorom uvedie:
- dátum, kedy Kupujúci reklamáciu uplatnil;
 - čo je obsahom reklamácie a aký spôsob odstránenia vady Kupujúci požaduje;
 - lehotu, v ktorej Predávajúci vadu odstráni.

6. Vybavenie reklamácie

- 6.1. Predávajúci odstráni vadu v primeranej lehote, **najneskôr do 30 dní** od jej vytknutia, ak dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívny dôvod, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť. Ak Predávajúci vadu v tejto lehote neodstráni, Kupujúci môže požadovať primeranú zľavu alebo od zmluvy odstúpiť.
- 6.2. Ak Predávajúci odmietne vadu odstrániť, uvedie v písomnom vyjadrení dôvody odmietnutia. Ak Kupujúci následne preukáže vadu odborným stanoviskom (znaleckým posudkom), môže vadu vytknúť opätovne a Predávajúci ju už nemôže odmietnuť odstrániť.
- 6.3. O vybavení reklamácie Predávajúci Kupujúceho informuje e-mailom a vydá mu doklad o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- 6.4. Opravený alebo nový tovar zašle Predávajúci Kupujúcemu na svoje náklady. Ak sa reklamácia vybavuje vrátením ceny alebo poskytnutím zľavy, Predávajúci vráti peniaze bez zbytočného odkladu tým istým spôsobom, akým ich prijal, ak sa s Kupujúcim nedohodne inak.

7. Žiadosť o nápravu a alternatívne riešenie sporov

- 7.1. Ak Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, akým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu na e-mailovej adrese info@tallguys.cz.
- 7.2. Ak Predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Keďže Predávajúci má sídlo v Českej republike, príslušným subjektom je **Česká obchodná inšpekcia** (Česká obchodní inspekce), Ústredný inšpektorát – oddelenie ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Česká republika, webová stránka: adr.coi.cz. Pri cezhraničnom spore môže Kupujúci využiť aj pomoc Európskeho spotrebiteľského centra v Slovenskej republike.
- 7.3. Orgánom dozoru nad dodržiavaním práv spotrebiteľa v Slovenskej republike je **Slovenská obchodná inšpekcia**, Ústredný inšpektorát, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Kupujúci, ktorý je podnikateľom, je povinný vadu oznámiť bez zbytočného odkladu po tom, čo ju mohol pri včasnej prehliadke a dostatočnej starostlivosti zistiť.
- 8.2. Tento reklamačný poriadok je dostupný na stránke www.tallguys.cz/sk/vymena-vratenie-reklamacia/. Predávajúci je oprávnený ho meniť; reklamácia sa riadi znením účinným ku dňu uzavretia kúpnej zmluvy.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 10. 10. 2026.