

REKLAMAČNÁ PROCEDÚRA

TWT GROUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (adresa sídla a adresa na doručovanie: ul. Marszałkowska 58, 00-545 Varšava), zapísaná v Registri podnikateľov Krajského súdneho registra pod číslom KRS 0001013146, (súdny register, v ktorom je uložená dokumentácia spoločnosti: Obvodný súd pre hlavné mesto Varšavu vo Varšave, XII Hospodársky odbor Krajského súdneho registra) IČ DPH č. 7011124910, RGON č. 524195794, (ďalej len: „**Predávajúci**“), je povinný vydať Vám tovar v súlade s uzavretou kúpnu zmluvou v zmysle čl. 43b ods. 1 a 2 Zákona z 30. mája 2014 (t.j. Dz.U.2020.287, s neskoršími zmenami) o právach spotrebiteľa (ďalej len „Zákon“). V prípade zistenia nedostatku jeho súladu so zmluvou máte právo podať reklamáciu Predávajúcemu.

Aby ste podrobne poznali svoje práva, odporúčame oboznámiť sa s textom nižšie, Zákonom o právach spotrebiteľa a predajnými podmienkami Predávajúceho dostupnými na internetovej stránke, ktorú ste navštívili.

1. Zodpovednosť Predávajúceho

Predávajúci nesie zodpovednosť za nesúlad tovaru so zmluvou, ktorý existoval v čase jeho dodania a prejavil sa v priebehu dvoch rokov od tohto okamihu, okrem:

- a) doba použiteľnosti tovaru určená Predávajúcim, jeho právnymi predchodcami alebo osobami konajúcimi v ich mene je dlhšia;
- b) Zmluva sa týka outletového tovaru, pri ktorom Kupujúci výslovne súhlasil s nadobudnutím outletového tovaru.

2. Vaše oprávnenia

Ak predaný tovar skutočne nie je v súlade so zmluvou, máte právo na jeho opravu alebo výmenu (t.j. uvedenie tovaru do súladu so zmluvou). Ak je oprava a výmena nemožná alebo by vyžadovala neprimerané náklady pre Predávajúceho, môže odmietnuť uvedenie tovaru do súladu so zmluvou.

Môžete tiež podať vyhlásenie o znížení ceny alebo odstúpení od zmluvy, v situácii, keď:

- 1) Predávajúci odmietol uviesť tovar do súladu so zmluvou;
- 2) Predávajúci neuviedol tovar do súladu so zmluvou;
- 3) nedostatok súladu tovaru so zmluvou pretrváva naďalej, napriek tomu, že Predávajúci sa pokúsil uviesť tovar do súladu so zmluvou;
- 4) nedostatok súladu tovaru so zmluvou je natoľko podstatný, že odôvodňuje zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy bez predchádzajúceho využitia ochranných prostriedkov;
- 5) z vyhlásenia Predávajúceho alebo okolností jasne vyplýva, že neuvedie tovar do súladu so zmluvou v primeranom čase alebo bez neprimeraného pre Vás nepríjemností.

3. Forma podania reklamácie

Reklamácia môže byť podaná:

- a) písomne na adresu sídla Predávajúceho uvedenú vyššie - na tento účel odporúčame vytlačiť a vyplniť reklamačný formulár dostupný na našej internetovej stránke a následne ho odoslať spolu s produktom na adresu sídla Predávajúceho.
- b) e-mailom na e-mailovú adresu: info@twi-group.pl – na tento účel odporúčame vytlačiť a vyplniť reklamačný formulár dostupný na našej internetovej stránke a zaslať jeho fotografie Predáváčemu na uvedenú e-mailovú adresu, a následne bezodkladne zaslať reklamovaný produkt na adresu sídla Predávajúceho.

4. Podanie reklamácie – formálne požiadavky.

V opise podania reklamácie by ste mali uviesť údaje, t.j.:

- a) **Vaše údaje:** Meno a priezvisko, telefónne číslo, e-mailová adresa, adresa bydliska. V prípade zmeny uvedených kontaktných údajov počas vybavenia reklamácie informujte o tom Predávajúceho
- b) **Údaje objednávky:** Číslo objednávky, dátum nákupu, názov produktu alebo produktov.
- c) **Doklad o kúpe:** Môže to byť napr. výpis z účtu, prepravný list.
- d) **Popis problému:** Podrobný popis nesúladu tovaru so zmluvou, dátum zistenia nesúladu.
- e) **Vaša požiadavka:** Môžete požadovať od Predávajúceho opravu alebo výmenu produktu. Môžete tiež požadovať zníženie jeho ceny alebo odstúpenie od zmluvy na zásadách opísaných v bode 2 - pozri bod 2 vyššie.

5. Vybavenie reklamácie

Lehota vybavenia: Odpoveď na Vašu reklamáciu dostanete v lehote 14 dní od jej ** doručenia Predáváčemu.

Overenie: Predávajúci Vás môže požiadať o dodatočné informácie alebo dôkazy týkajúce sa podanej reklamácie, vrátane sprístupnenia tovaru Predáváčemu.

Rozhodnutie po vybavení reklamácie: Predávajúci Vás informuje o svojom rozhodnutí a o ďalších krokoch e-mailom alebo telefonicky.

6. Záverečné ustanovenia

Zmeny: Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tejto reklamačnej procedúry.

Kontakt: V prípade otázok alebo pochybností týkajúcich sa reklamačnej procedúry sa môžete skontaktovať s kanceláriou zákazníckej podpory Predávajúceho na tel. čísle +48 574 736 596, listovne na adresu sídla Predávajúceho uvedenú vyššie alebo e-mailom na adresu info@twi-group.pl.

Viac informácií: Za účelom podrobného poznania svojich práv a povinností je potrebné oboznámiť sa s predajnými podmienkami internetovej stránky dostupnými na našej internetovej stránke a Zákonom o právach spotrebiteľa.