

REKLAMAČNÍ ŘÁD

internetového obchodu [www.4newcase.cz](#)

Platný od: 13. května 2026

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti kupujícího a prodávajícího při uplatňování odpovědnosti za vady zboží zakoupeného v internetovém obchodě [www.4newcase.cz](#).

1.2. Proávajícím je společnost TurTel s.r.o., Hnedá 1125/6, 010 03 Žilina, IČO: 36428817, tel.: +421 949 673 283, e-mail: [info@4newcase.cz](#) (dále jen „prodávající“).

1.3. Reklamační řád je vypracován v souladu s:

- zákonem č. 108/2024 Z. z. o ochraně spotřebitele (účinný od 1. 7. 2024),
- zákonem č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník ve znění pozdějších předpisů (§ 619 a násl.),
- nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 o smlouvách o prodeji zboží.

1.4. Reklamační řád je neoddělitelnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY – DOBA ODPOVĚDNOSTI

2.1. Proávající odpovídá za vady, které má zboží při jeho převzetí kupujícím, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí v době odpovědnosti 24 měsíců. Pokud se vada projeví do 12 měsíců od převzetí zboží, platí vyvratitelná domněnka, že vada existovala již při převzetí.

2.2. Doba odpovědnosti začíná plynout dnem převzetí zboží kupujícím podle § 619 a násl. Občianského zákonníka a zákona č. 108/2024 Z. z.

2.3. Doba odpovědnosti se prodlužuje o dobu, během níž kupující nemohl zboží používat z důvodu jeho opravy. V případě výměny zboží za nové začíná plynout nová 24měsíční doba odpovědnosti.

2.4. Práva z odpovědnosti za vady zaniknou, pokud nebyla uplatněna v době odpovědnosti. Doporučujeme vady reklamovat bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

3. VADY KRYTÉ ZÁRUKOU

Záruka se vztahuje na výrobní vady a vady materiálu, které má zboží v době převzetí nebo které se projeví během záruční doby, zejména:

- poškození, které nevzniklo přepravou ani jednáním kupujícího,
- vadný tisk nebo nesprávné barvy oproti schválenému náhledu (u personalizovaných produktů),
- vada materiálu (praskání nebo odlupování materiálu bez zjevné příčiny při běžném používání),
- jiné výrobní nedostatky prokazatelně způsobené prodávajícím.

4. VÝLUKY ZE ZÁRUKY

Záruka se NEVZTAHUJE na vady způsobené:

- běžným opotřebením při standardním používání,
- mechanickým poškozením zaviněním kupujícího (pádem, nárazem, tlakem apod.),
- nesprávným používáním, skladováním nebo údržbou v rozporu s doporučeními prodávajícího,
- chemickým poškozením (působením rozpouštědel, kyselin apod.),

- neoprávněným zásahem do zboží kupujícím nebo třetí osobou.

PERSONALIZOVANÉ PRODUKTY: Záruka se nevztahuje na vizuální nedostatky vyplývající z nízkého rozlišení nebo špatné kvality fotografie či designu dodaného kupujícím. Kupující je před dokončením objednávky informován o minimálních požadavcích na rozlišení. Doporučujeme vždy zkontrolovat náhled před potvrzením objednávky.

5. POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1	Kontaktujte nás	Zašlete e-mail na info@4newcase.cz s popisem vady, číslem objednávky a fotografiemi poškozeného zboží.
2	Potvrzení	Prodávající potvrdí přijetí reklamace do 2 pracovních dnů a sdělí další postup (zaslání zboží / řešení bez zaslání).
3	Zaslání zboží	Pokud je zaslání nutné, kupující zašle zboží na adresu prodávajícího. Zboží musí být zabaleno tak, aby se předešlo jeho dalšímu poškození.
4	Posouzení	Prodávající posoudí oprávněnost reklamace. V případě potřeby může požádat o další informace nebo zaslání zboží k odbornému posouzení.
5	Vyřízení	Reklamace bude vyřízena do 30 dnů od jejího uplatnění. O výsledku bude kupující informován e-mailem.

5.1 Kontaktní údaje pro reklamace

- E-mail: info@4newcase.cz (preferovaný způsob)
- Poštovní adresa: TurTel s.r.o., Hnedá 1125/6, 010 03 Žilina, Slovenská republika
- Telefon: +421 949 673 283 – dostupný v pracovních dnech 9:00–16:00

5.2 Co uvést při reklamaci

Pro rychlé vyřízení reklamace uveďte:

- jméno a příjmení, e-mail a telefonní číslo,
- číslo objednávky (uvedeno v potvrzovacím e-mailu),
- popis vady – co konkrétně je vadné a jak se vada projevuje,
- fotodokumentaci vady (ideálně více fotografií z různých úhlů),
- vámi požadovaný způsob vyřízení reklamace.

6. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE – ZÁKONNÁ HIERARCHIE NÁROKŮ

6.1. Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochraně spotřebitele stanoví závazné pořadí nároků, které může spotřebitel uplatnit u vadného zboží. Prodávající je povinen toto pořadí dodržovat.

1.	PRIMÁRNÍ NÁROKY (uplatňují se přednostně)	Podmínky a postup
-----------	---	--------------------------

Oprava vady	Spotřebitel má právo požadovat bezplatnou opravu vady. Prodávající opravu provede v přiměřené lhůtě bez zbytečného odkladu a bez značných obtíží pro spotřebitele.
Výměna zboží	Pokud oprava není možná nebo by byla nepřiměřeně nákladná, prodávající vadné zboží vymění za nové, stejné nebo funkčně ekvivalentní – rovněž bezplatně.

2. SEKUNDÁRNÍ NÁROKY (až po nesplnění primárních)	Kdy vzniká právo
Sleva z ceny	Pokud prodávající nezajistí opravu ani výměnu v přiměřené lhůtě, nebo pokud je vada menšího charakteru, má spotřebitel právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
Odstoupení od smlouvy	Spotřebitel může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení plné kupní ceny, pokud: (a) oprava ani výměna nejsou možné, (b) prodávající nezajistil nápravu v přiměřené lhůtě, nebo (c) vada je závažná a opakuje se.

6.2. U personalizovaných produktů s oprávněnou výrobní vadou prodávající přednostně zajistí novou výrobu produktu bez vady (ekvivalent opravy/výměny). Sekundární nároky vznikají až tehdy, pokud novou výrobu není možné zajistit v přiměřené lhůtě.

6.3. Pokud je reklamáce neoprávněná, prodávající o tom kupujícího neprodleně informuje s písemným odůvodněním zamítnutí. Zboží bude kupujícímu vráceno; náklady na dopravu nese kupující.

7. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

7.1. Prodávající je povinen v souladu se zákonem č. 108/2024 Z. z.:

- vydat kupujícímu potvrzení o uplatnění reklamáce ihned po jejím přijetí (e-mailem),
- vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího uplatnění,
- zaslat kupujícímu písemný doklad o vyřízení reklamáce (e-mailem).

7.2. Pokud prodávající reklamaci nevyřídí ve lhůtě 30 dnů, kupující má právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat výměnu zboží za nové.

8. POŠKOZENÍ PŘI PŘEPRAVĚ

8.1. Kupující je povinen při převzetí zásilky zkontrolovat její vnější obal. V případě viditelného poškození obalu:

- sepsat škodový protokol přímo s kurýrem na místě,
- zásilku převzít s výhradou, nebo odmítnout převzetí poškozené zásilky,
- neprodleně informovat prodávajícího e-mailem na info@4newcase.cz s fotografiemi poškození.

8.2. Pokud kupující zjistí poškození zboží až po otevření neporušeného obalu, doporučujeme reklamaci uplatnit co nejdříve, ideálně do 3 pracovních dnů od převzetí zásilky, a přiložit fotografii zboží i obalu.

Upozornění: Tato lhůta je doporučena pro urychlení vyřízení – kupující si zachovává právo reklamovat mechanické vady kdykoliv v rámci 24měsíční doby odpovědnosti podle § 619

Občianskeho zákonníka. Pozdější reklamace mechanického poškození, u nichž není zřejmé, že vznikly přepravou, nemusí být uznány jako přepravní škoda. Doporučujeme vždy zkontrolovat obsah zásilky při převzetí.

9. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

9.1. Pokud kupující (spotřebitel) není spokojený se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na prodávajícího se žádostí o nápravu na e-mail info@4newcase.cz.

9.2. Pokud prodávající na žádost odpoví zamítavě nebo na ni do 30 dnů neodpoví, má spotřebitel právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu (ARS) podle zákona č. 391/2015 Z. z. Příslušným orgánem je:

Slovenská obchodní inspekce (SOI)
Inspektorát SOI pro Žilinský kraj
P. O. BOX B-89, Predmestská 71, 011 79 Žilina 1
Web: www.soi.sk | E-mail: za@soi.sk

Čeští spotřebitelé se mohou rovněž obrátit na:
Česká obchodní inspekce (ČOI) | www.coi.cz

Online platforma ARS (EU): <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho zveřejnění na www.4newcase.cz.

10.2. Prodávající si vyhrazuje právo reklamační řád kdykoliv změnit. Změny jsou účinné dnem zveřejnění na webové stránce.

10.3. Na vztahy neupravené tímto reklamačním řádem se přiměřeně použijí ustanovení Občianského zákonníka a dalších platných právních předpisů Slovenské republiky.