

REKLAMAČNÝ PORIADOK

internetového obchodu www.4newcase.sk

Platný od: 13.mája 2026

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho a predávajúceho pri uplatňovaní zodpovednosti za chyby tovaru zakúpeného v internetovom obchode www.4newcase.sk.

1.2. Predávajúcim je spoločnosť TurTel s.r.o., Hnedá 1125/6, 010 03 Žilina, IČO: 36428817, tel.: +421949673283, e-mail: info@4newcase.sk (ďalej len "predávajúci").

1.3. Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s:

- zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (účinný od 1. 7. 2024),
- zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (§ 619 a nasl.),
- nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 o zmluvách o predaji tovaru.

1.4. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok predávajúceho.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY – DOBA ZODPOVEDNOSTI

2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri jeho prevzatí kupujúcim, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí v dobe zodpovednosti 24 mesiacov. Ak sa vada prejaví do 12 mesiacov od prevzatia tovaru, platí vyvrátiteľná domnienka, že vada existovala už pri prevzatí.

2.2. Doba zodpovednosti začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim podľa § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka a zákona č. 108/2024 Z. z.

2.3. Doba zodpovednosti sa predlžuje o čas, počas ktorého kupujúci nemohol tovar používať z dôvodu jeho opravy. V prípade výmeny tovaru za nový začína plynúť nová 24-mesačná doba zodpovednosti.

2.4. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa neuplatnili v dobe zodpovednosti. Odporúčame vady reklamovať bez zbytočného odkladu po ich zistení.

3. CHYBY, NA KTORÉ SA ZÁRUKA VZŤAHUJE

Záruka sa vzťahuje na výrobné chyby a chyby materiálu, ktoré má tovar v čase prevzatia, alebo ktoré sa prejavia počas záručnej doby, a to najmä:

- poškodenie, ktoré nevzniklo prepravou ani konaním kupujúceho,
- chybná tlač alebo nesprávne farby oproti schválenému náhľadu (pri personalizovaných produktoch),
- chyba materiálu (praská, odlupuje sa bez zjavnej príčiny v bežnom používaní),
- iné výrobné nedostatky preukázateľne spôsobené predávajúcim.

4. VÝLUKY ZO ZÁRUKY

Záruka sa NEVZŤAHUJE na chyby spôsobené:

- bežným opotrebením pri štandardnom používaní,
- mechanickým poškodením zavinením kupujúceho (pádom, nárazom, tlakom a pod.),

- nesprávnym používaním, skladovaním alebo údržbou v rozpore s odporúčaniami predávajúceho,
- chemickým poškodením (pôsobením rozpúšťadiel, kyselín a pod.),
- neoprávneným zásahom do tovaru kupujúcim alebo treťou osobou,

PERSONALIZOVANÉ PRODUKTY: Záruka sa nevzťahuje na vizuálne nedostatky vyplývajúce z nízkeho rozlíšenia alebo zlej kvality fotografie či dizajnu dodaného kupujúcim. Kupujúci je pred dokončením objednávky informovaný o minimálnych požiadavkách na rozlíšenie. Odporúčame vždy skontrolovať náhľad pred potvrdením objednávky.

5. POSTUP PRI UPLATNENÍ REKLAMÁCIE

1	Kontaktujte nás	Zašlite e-mail na info@4newcase.sk s popisom chyby, číslom objednávky a fotografiami poškodeného tovaru.
2	Potvrdenie	Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie do 2 pracovných dní a oznámi ďalší postup (zaslanie tovaru / riešenie bez zaslania).
3	Zaslanie tovaru	Ak je zaslanie potrebné, kupujúci zašle tovar na adresu predávajúceho. Tovar musí byť zabalený tak, aby sa predišlo jeho ďalšiemu poškodeniu.
4	Posúdenie	Predávajúci posúdi oprávnenosť reklamácie. V prípade potreby môže požiadať o ďalšie informácie alebo zaslanie tovaru na odborné posúdenie.
5	Vybavenie	Reklamácia bude vybavená do 30 dní od jej uplatnenia. O výsledku bude kupujúci informovaný e-mailom.

5.1 Kontaktné údaje pre reklamácie

- E-mail: info@4newcase.sk (preferovaný spôsob)
- Poštová adresa: TurTel s.r.o., Komenského 2620/52H, 010 01 Žilina
- Telefón: +421949673283 – dostupný v pracovné dni 9:00 – 16:00

5.2 Čo uviesť pri reklamacii

Pre rýchle vybavenie reklamácie uveďte:

- meno a priezvisko, e-mail a telefónne číslo,
- číslo objednávky (uvedené v potvrdzovacom e-maily),
- popis chyby – čo konkrétne je chybné a ako sa chyba prejavuje,
- fotodokumentáciu chyby (ideálne viac fotografií z rôznych uhlov),
- váš požadovaný spôsob vybavenia reklamácie.

6. SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

6.1. Ak je reklamácia oprávnená, predávajúci podľa povahy chyby a voľby kupujúceho zabezpečí:

Spôsob vybavenia

Podmienky

Oprava	Ak je oprava možná a účelná; predávajúci zabezpečí opravu na vlastné náklady.
Výmena tovaru	Ak opravu nie je možné vykonať, predávajúci vymení chybný tovar za nový, rovnaký alebo ekvivalentný.
Zľava z ceny	Ak kupujúci nežiada výmenu a chyba je menšieho charakteru, môže mu byť priznaná primeraná zľava.
Vrátenie kúpnej ceny	Ak nie je možná oprava ani výmena, alebo ak kupujúci nesúhlasí s iným riešením, predávajúci vráti plnú kúpnu cenu.

6.2. Pri personalizovaných produktoch s oprávnenou výrobnou chybou predávajúci prednostne zabezpečí novú výrobu produktu bez chyby.

6.3. Ak je reklamácia neoprávnená, predávajúci o tom kupujúceho bezodkladne informuje s odôvodnením zamietnutia. Tovar bude kupujúcemu vrátený; náklady na dopravu znáša kupujúci.

7. LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

7.1. Predávajúci je povinný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z.:

- vydať kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď po jej prijatí (e-mailom),
- vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- zaslať kupujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie (e-mailom).

7.2. Ak predávajúci nevybaví reklamáciu v lehote 30 dní, kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť alebo požadovať výmenu tovaru za nový.

8. POŠKODENIE PRI PREPRAVE

8.1. Kupujúci je povinný pri prevzatí zásielky skontrolovať jej vonkajší obal. V prípade viditeľného poškodenia obalu:

- spísať škodový protokol priamo s kuriérom na mieste,
- zásielku prevziať s výhradou, alebo odmietnuť prevzatie poškodenej zásielky,
- bezodkladne informovať predávajúceho e-mailom na info@4newcase.sk s fotografiami poškodenia.

8.2. Ak kupujúci zistí poškodenie tovaru až po otvorení nepoškodeného obalu, odporúčame reklamáciu uplatniť čo najskôr, ideálne do 3 pracovných dní od prevzatia zásielky, a priložiť fotografiu tovaru aj obalu. Upozornenie: Táto lehota je odporúčaná pre urýchlenie vybavenia – kupujúci si zachováva právo reklamovať mechanické vady kedykoľvek v rámci 24-mesačnej doby zodpovednosti podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

Upozornenie: Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia, pri ktorých nie je zrejmé, že vznikli prepravou, nemusia byť uznané ako prepravná škoda. Odporúčame vždy skontrolovať obsah zásielky pri prevzatí.

9. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

9.1. Ak kupujúci (spotrebiteľ) nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, môže sa obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu na e-mail info@4newcase.sk.

9.2. Ak predávajúci na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní neodpovie, spotrebiteľ má právo podať návrh na alternatívne riešenie sporu (ARS) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušným orgánom je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj P. O. BOX B-89,
Predmestská 71, 011 79 Žilina 1 www.soi.sk | E-mail: za@soi.sk Online platforma ARS
(EÚ): <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

10.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia na www.4newcase.sk.

10.2. Predávajúci si vyhradzuje právo reklamačný poriadok kedykoľvek zmeniť. Zmeny sú účinné dňom zverejnenia na webovej stránke.

10.3. Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka a ďalších platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

TurTel s.r.o. | www.4newcase.sk | Žilina, Slovenská republika