REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI

SPORTISIMO SK s. r. o.

Sídlo: Boženy Němcovej 8, Bratislava 811 04

IČO: 44156979

Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 53025/B

I. Všeobecné ustanovenia

1.1 Spoločnosť SPORTISIMO SK s. r. o., sídlo: Boženy Němcovej 8, Bratislava 811 04, IČO: 44156979 (ďalej len "Predávajúci") je spoločnosť zaoberajúca sa predajom športového vybavenia, kedy na predajniach ponúka svojim zákazníkom tovar ku kúpe.

1.2 Reklamačný poriadok popisuje spoluprácu medzi kupujúcim a Predávajúcim s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú, vrátane nárokov vyplývajúcich z práv zo zodpovednosti za vady podľa ust. §619 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“), v spojení so zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).ú.

1.3 Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom ešte pred kúpou tovaru.

1.4 Ako doklad o kúpe vystavuje Predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra alebo predajka). Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „záručný list“).

1.5 Vylúčenie podnikateľov

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na spotrebiteľov v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie a nevzťahuje na nákup tovarov podnikateľmi, ktorí kupujú tovar v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Práva a povinnosti Predávajúceho a kupujúceho - podnikateľa týkajúce sa vád tovaru sú upravené v Obchodnom zákonníku SR.

1.6 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri dodaní a ktoré sa prejavia do 24 mesiacov od dodania tovaru. Ak sa vada prejaví do uplynutia 24 mesiacov predpokladá sa, že existovala už pri dodaní tovaru, pokiaľ sa nepreukáže opak. Pri použitom tovare môže byť lehota zodpovednosti skrátená na 12 mesiacov.

Ak Predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (vrátenie tovaru) len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3 OZ (do 24 mesiacov od dodania veci).

II. Dĺžka záruky

2.1 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

2.2 Zákonná záručná doba je 24 mesiacov.

2.3 Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predlženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov.

2.4 Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia OZ § 619-626 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.

2.5 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

2.6 Zlacnený tovar

Výnimku môže tvoriť tovar predávaný zo zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný atď.). Ak je kupujúcim spotrebiteľ a ak ide o veci použité, Predávajúci nezodpovedá za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebovania, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru zaniknú, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Predávajúci môže túto dobu dohodou s kupujúcim skrátiť, nie však na menej ako 12 mesiacov. Túto dobu uvedie predávajúci v doklade o predaji tovaru. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.

2.7 Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.

III. Záručné podmienky

3.1 Predávajúci pri predaji tovaru kupujúcemu zodpovedá za to, že tovar zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve , je vhodný na konkrétny účel, s ktorým sa kupujúci oboznámil najneskôr pri uzavretí zmluvy a že tovar je v súlade s dohodnutými požiadavkami podľa § 616 OZ a so všeobecnými požiadavkami podľa § 617 OZ.

3.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

3.3 Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré boli spôsobené nesprávnou montážou alebo inštaláciou ak:

1. a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo
2. b) montáž alebo inštalácia, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatku návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci.

3.4 Výnimky zo záruky

Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živelnej udalosti a pod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté. Ďalej sa záruka nevzťahuje na vady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

a) mechanickým poškodením tovaru,

b) používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,

c) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,

d) vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.

3.5 Predávajúci nezodpovedá za vady, o ktorých po uzavretí kúpnej zmluvy kupujúceho výslovne oboznámil (že určitá vlastnosť tovaru nezodpovedá všeobecným požiadavkám) a kupujúci s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil.

3.6 Ak Predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar príjme. Dar však nie je predaným tovarom, preto Predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré Predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť Predávajúcemu všetko, čo dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

3.7 Miesto reklamácie

Tovar je možné reklamovať v ktorejkoľvek z pobočiek Predávajúceho, u inej osoby, o ktorej Predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej Predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy. Ak pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, Predávajúci oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie Predávajúceho.

3.8 Ak kupujúci vytkol vady poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odmietol prevziať, zásielka sa považuje za doručenú v deň odmietnutia.

3.9 Kupujúci preukáže platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doložiť doklad o reklamácii. Na reklamačnom liste musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má).

3.10 Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch ak kupujúci nedodržal všeobecne známe pravidlá pri používaní tovaru a tiež podmienky stanovené v záručnom liste alebo návode na používanie. Vrátený/vymieňaný tovar musí byť v originálnom obale, nepoužitý, nepoškodený, vrátane prípadného príslušenstva a schopný ďalšieho predaja.

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie je možná alebo ak by si vyžadovala neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť Predávajúci ju musí odstrániť v primeranej lehote, ktorou sa rozumie najkratší čas, ktorý predávajúci potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady (ďalej len „primeraná lehota“).

Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec Predávajúcemu alebo osobe uvedenej v bode 3.8. vyššie. Náklady prevzatia veci znáša Predávajúci.

Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Predávajúci dodá opravenú alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak

sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Predávajúci vec v súlade s § 623 ods. 5 OZ predať.

Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie vady a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej vaci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila.

Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci.

4.2 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí). To isté právo má kupujúci pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád nemôže vec riadne užívať.

4.3. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

4.4. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty ak

a) Predávajúci vec neopravil ani nevymenil

b) Predávajúci odmietol odstrániť vadu v zmysle bodu 4.1. vyššie

c) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene

d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo

e) Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zjavné, že vadu neodstráni v primeranej dodatočnej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho

4.5 Pri posudzovaní práva na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa bodu 4.4 písm. c) a d) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.

4.6 Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by mala vec ak by bola bez vád.

4.7 Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa bodu 4.4 ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že je vada zanedbateľná nesie Predávajúci.

4.8 Ak sa zmluva týka viacerých vecí, kupujúci môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

4.9 Kupujúci po odstúpení od kúpnej zmluvy alebo jej časti vráti tovar Predávajúcemu na náklady Predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie tovaru, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci v primeranej lehote tovar neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie tovaru Predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo Predávajúceho.

4.10 Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní od dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec Predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

4.11 Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Predávajúci.

4.12 Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

4.13 Vybavenie reklamácie

Vadu, ktorá je predmetom reklamácie, musí kupujúci jednoznačne definovať alebo napísať do reklamačného protokolu. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim, v ktorom uvedenie lehotu, v ktorej vadu odstráni v súlade s § 507 ods. 1 OZ a teda v lehote primeranej, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť, dôkazné bremeno o existencii objektívneho dôvodu znáša Predávajúci.

4.14 Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu, na opakované vytknutie vady sa lehota na uplatnenie reklamácie nevzťahuje. Náklady kupujúceho spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom znáša Predávajúci v prípade, ak sa znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, v opačnom prípade znáša náklady kupujúci.

V. Alternatívne riešenie sporu

5.1 Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na adresu:), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, a to podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 tohoto zákona.

5.2 Orgánom alternatívneho riešenia sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pro medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Prievozská 32, p.p. 29

827 99 Bratislava 27

Formulár prostredníctvom, ktorého môže kupujúci podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu:

VI. Záverečné ustanovenia

6.1 Tento reklamačný poriadok je platný od 03.08.2026

6.2 Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia na internetových stránkach e-shopu v sekcii o nákupu na predajni a na predajniach Predávajúceho.