

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup, podmienky a spôsob pri uplatňovaní a riešení reklamácie tovaru zakúpeného v prevádzkach predajní X-BIONIC® SPHERE a.s., so sídlom Dubová 33/A, Šamorín 931 01, IČO: 46 640 134 a to konkrétne X-BIONIC® predajňa v BORY Mall, Lamač 6780, Bratislava a X-BIONIC® predajňa v x-bionic® sphere, Dubová 33/A, Šamorín (ďalej len ako „predávajúci“) a to napriek všetkému úsiliu spoločnosti o zachovanie vysokej kvality ponúkaného tovaru a za predpokladu, že vznikne na strane kupujúceho oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predávaného tovaru.
- 1.2 Tento reklamačný poriadok je vyhotovený v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

II. PODMIENKY REKLAMÁCIE A LEHOTY

- 2.1 Vlastnícke právo kúpeného tovaru prechádza na kupujúceho okamihom zaplatenia a odovzdaním daného tovaru. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho zodpovednosť za náhodné skazy, náhodného zhoršenia, zničenia a poškodenia tovaru.
- 2.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho odovzdaní kupujúcemu. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu, nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.3 Tovar na reklamačné konanie kupujúci predkladá čistý. Predávajúci je oprávnený znečistený alebo všeobecným hygienickým zvyklostiam odporujúci tovar odmietnuť prijať na reklamačné konanie.
- 2.4 Vady zakúpeného tovaru je kupujúci povinný uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru sa musia u predávajúceho uplatniť najneskôr do uplynutia zákonom stanovenej záručnej doby t. j. do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, pokiaľ na záručnom liste, na obale tovaru alebo na pripojenom návode na použitie tovaru nie je uvedená iná záručná doba.
- 2.5 Ak je tovar používaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia predávajúcim uznaná.

- 2.6 V prípade ak je určený spôsob vybavenia reklamácie opravou vadného tovaru, predlžuje sa záručná doba o obdobie od uplatnenia práva na odstránenia vady do doby, kedy kupujúci opravený tovar prevzal a v prípade neprevzatia opraveného tovaru do doby, kedy bol kupujúci povinný tovar prevziať.
- 2.7 V prípade ak je určený spôsob vybavenia reklamácie výmenou vadného tovaru za nový, od prevzatia nového tovaru začne plynúť nová záručná lehota.
- 2.8 Vykonanie záručných opráv zabezpečuje predávajúci. Ten prostredníctvom svojho zodpovedného pracovníka určí, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná, a to čo v najkratšom možnom čase, tak aby bolo možné splniť zákonom stanovené lehoty na celkové vyriešenie reklamácie.
- 2.9 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. V prípade že si kupujúci oprávnené uplatní výmenu vadného tovaru za nový tovar a predávajúci nevie nový tovar toho istého druhu a akosti pre kupujúceho zabezpečiť, vráti kupujúcemu kúpnu cenu reklamovaného výrobku v celom rozsahu.

III. MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1 Kupujúci uplatňuje reklamáciu v predajni, kde bol tovar zakúpený, alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.
- 3.2 Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie/reklamačný protokol. Potvrdenie o reklamácií musí obsahovať informácie o zakúpení reklamovaného tovaru a rozsah vady, pre ktorú je tovar reklamovaný. Kupujúci svojím podpisom potvrdí odovzдание reklamovaného tovaru.

IV. PRÁVO KUPUJÚCEHO NA REKLAMÁCIU VADNÉHO TOVARU

- 4.1 Ak sa vyskytne na kúpenom tovare v záručnej dobe vada, má kupujúci právo túto vadu reklamovať. Ak reklamácia nie je uplatnená bez zbytočného odkladu po tom, čo sa vada tovaru prejavila, najneskôr však do konca záručnej doby, právo zo zodpovednosti za vadu tovaru zanikne.
- 4.2 Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastností tovaru, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný tovar určený, nevhodnej, či zanedbanej základnej údržby alebo nesprávneho zásahu zo strany kupujúceho, prípadne tretej osoby.

- 4.3 Predávajúci nezodpovedá za vadu tovaru, ktorú spôsobil sám kupujúci pred prevzatím tovaru, alebo o vade tovaru vedel, reklamácia kupujúceho odporuje povahe tovaru, prípadne sa preukáže, že ide nejde o vadu reklamovaného tovaru.
- 4.4 Predávajúci nezodpovedá za vady pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru, za vady ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo používaním v rozpore s odporúčaním výrobcu tovaru a predajcu.
- 4.5 Ak kupujúci uplatní reklamáciu riadne a včas, je predávajúci alebo ním poverená osoba povinná poučiť kupujúceho o jeho právach v zmysle § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka.
- 4.6 Kúpu reklamovaného tovaru preukazuje kupujúci potvrdením z registračnej pokladne, prípadne iným dokladom vydaným predávajúcim (napr. Paragon). Bez predloženia príslušného dokladu o kúpe nie je kupujúci oprávnený tovar reklamovať.
- 4.7 Vykonanie záručných opráv zabezpečuje predávajúci. Ten prostredníctvom svojho zodpovedného pracovníka určí, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná, a to čo v najkratšom možnom čase, tak aby bolo možné splniť zákonom stanovené lehoty na celkové vyriešenie reklamácie.

V. PREVENCIA

- 5.1 Základnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu a funkčnosti zakúpeného tovaru je riadna prevencia formou základnej údržby.
- 5.2 Kupujúci pred zakúpením tovaru berie do úvahy účel použitia, vlastnosti použitých materiálov na tovare a spôsob ošetrovania jednotlivých druhov materiálov.
- 5.3 Za účelom správneho výberu tovaru poskytuje predávajúci informácie a poradenskú službu prostredníctvom svojho personálu v predajni, ako aj prostredníctvom príbalového letáka a informácií na obale tovaru.
- 5.4 K zaisteniu správneho ošetrovania ponúkaného tovaru slúžia prípravky a čistiace prostriedky ponúkané na všetkých prevádzkach predávajúceho.

VI. ODSTRÁNITEĽNÉ VADY

- 6.1 Za odstrániteľnú vadu sa považuje vada tovaru, odstránením ktorej neutrpí kvalita, vzhľad a úžitkové vlastnosti tovaru.
- 6.2 Ak je reklamovaná vada vyhodnotená predávajúcim ako odstrániteľná, má kupujúci právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 6.3 V prípade, že predaná vec ešte nebola použitá, môže kupujúci požadovať výmenu tovaru za tovar rovnakej hodnoty. To isté môže kupujúci žiadať vo vzťahu k súčasť veci, ak sa vada týka len tejto súčasť.
- 6.4 Predávajúci má možnosť namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

- 6.5 Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže vec pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet opráv riadne užívať, má kupujúci právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť. V prípade že si kupujúci oprávnene uplatní výmenu vadného tovaru za nový tovar a predávajúci nevie nový tovar toho istého druhu a akosti pre kupujúceho zabezpečiť, vráti kupujúcemu kúpnu cenu reklamovaného výrobku v celom rozsahu.

VII. NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

- 7.1 Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru a ktorú nemožno odstrániť.
- 7.2 Za neodstrániteľnú sa považuje aj vada, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru, ale jej odstránením by utrpel vzhľad.
- 7.3 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 výmenu tovaru. V prípade že si kupujúci oprávnene uplatní výmenu vadného tovaru za nový tovar a predávajúci nevie nový tovar toho istého druhu a akosti pre kupujúceho zabezpečiť, vráti kupujúcemu kúpnu cenu reklamovaného výrobku v celom rozsahu.
- 7.4 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno vec používať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

VIII. REKLAMAČNÝ PROTOKOL

- 8.1 O prijatej reklamacii je predávajúci povinný vystaviť kupujúcemu doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde bol reklamovaný tovar zakúpený, cenu, za akú bol tovar zakúpený.
- 8.2 Pre správne uplatnenie reklamácie kupujúcim predávajúci odporúča vyplniť Reklamačný protokol, ktorého znenie je neoddeliteľnou súčasťou tohto Reklamačného poriadku.
- 8.3 Reklamačný protokol sa vyhotovuje v 2 totožných vyhotoveniach, jeden pre predávajúceho a jeden pre kupujúceho.
- 8.4 Ak kupujúci reklamuje vady tovaru, je zamestnanec reklamačného oddelenia povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto trojdennej lehoty k rozhodnutiu o reklamacii sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1 Tento reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste v predajni, dostupnom kupujúcemu.
- 9.2 Neoddeliteľnou súčasťou tohto reklamačného poriadku je Reklamačný protokol, upravený v článku VIII.

Príloha: Reklamačný protokol