REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **Rysy Group, s.r.o.**, so sídlom Námestie sv. Egídia 77, 058 01, Poprad, vydáva tento reklamačný poriadok v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej ZOSP), a v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb.- Občiansky zákonník (ďalej len OZ).

Účelom reklamačného poriadku je informovať našich zákazníkov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného v prevádzkach spoločnosti **Rysy Group, s.r.o.** ako aj údaje o tom v akých lehotách a kde je možné reklamáciu uplatniť.

1. Definícia niektorých pojmov

Spotrebiteľ - fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.

Predávajúci – obchodná spoločnosť Rysy Group, s.r.o., ktorá spotrebiteľovi v ktorejkoľvek predajni Sportrysy ponúka alebo predáva výrobky, alebo poskytuje služby, alebo jej splnomocnenec (rešpektujúc ust. § 2 písm. b) bod 1. ZOSP).

Výrobok - nová, použitá alebo upravená hnuteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnuteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Reklamácia - uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Vybavenie reklamácie - ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Odborné posúdenie - vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

Orgán dozoru – orgán, ktorý vykonáva dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ak nemožno pôsobnosť orgánu dozoru určiť, je na výkon dozoru a kontroly príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.

2. Prevencia

Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedal potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru a o vhodnosti výrobku sa poradí s predávajúcim.

Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku alebo používanie výrobku k nevhodnému účelu.

Ďalšou nutnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť.

3. Všeobecné ustanovenia

a) Predávaná vec musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez vád, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
b) Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri jej prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 OZ).
c) Vlastnícke právo kúpenej veci prechádza na kupujúceho okamihom zaplatenia danej veci. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia veci (§ 614 ods.3 OZ).

4. Základné podmienky reklamácie

a) Predávajúci zodpovedá zákazníkovi za to, že predávaný tovar je bez vád. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru v záručnej dobe vada, zákazník má právo ju reklamovať.
b) Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, jeho príčinou je použitie nevhodného, alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie alebo nevhodná technológia, prípadne nevhodné konštrukčné riešenie.
c) Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom, treťou osobou či predmetom alebo iného nesprávneho zásahu.
d) Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál sa nepovažuje za vadu.

5. Odstrániteľné vady

a) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods.1 OZ).
b) Za odstrániteľné vady sa považujú vady tovaru, odstránením ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.
c) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 OZ).
d) Predávajúci má možnosť namiesto odstránenia vady vymeniť vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 OZ).

6. Neodstrániteľné vady

a) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať (§ 623 ods.1 OZ).
b) Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno vec používať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia veci, dĺžku používania veci a možnosti ďalšieho užívania.

7. Lehoty na uplatnenie reklamácie

a) Kupujúci je povinný uplatniť právo zo zodpovednosti za vadu bez zbytočného odkladu po prejavení sa vady. Ak je tovar naďalej používaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia predávajúcim uznaná.
b) Právo zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť v záručnej dobe. Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 OZ) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru (§ 621 OZ). Záručnú dobu nemožno skrátiť a taktiež ju zamieňať so životnosťou tovaru. Za vadu veci sa považuje neexistencia takej vlastnosti veci, ktorá sa u veci určitého druhu a veku všeobecne predpokladá a v dôsledku ktorej je možnosť využitia veci podstatne znížená (napr. batérie). V tomto prípade záruka kupujúcemu zabezpečuje, že môže vec kedykoľvek v záručnej dobe použiť, avšak len po dobu, ktorá vyplýva z povahy veci alebo technickej normy alebo ktorá je na nej vyznačená ako doba životnosti (funkcie).
c) Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods.1 OZ).
d) Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania (§ 627 ods.1 OZ).
e) Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka (§ 627 ods.2 OZ).

8. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

a) Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho, t. j. v ktorejkoľvek predajni **Sportrysy**, s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby (§ 18 ods.2 ZOSP).
b) Spotrebiteľ si môže uplatniť reklamáciu osobne alebo poštou na adresu spoločnosti Nám. sv. Egídia 77, 058 01 Poprad. Pre uplatnenie reklamácie je potrebný doklad o kúpe, ktorý je spotrebiteľovi vydaný pri kúpe tovaru.
c) Bez predloženia dokladu o kúpe, reklamačné konanie nebude začaté. Nákup je možné preukázať aj inými dokladmi (výpisom z účtu pri platbe kartou, záručným listom, čestným vyhlásením a pod.), vyžiadanými podľa potreby predávajúcim, z ktorých je nepochybne zrejmé, že tovar bol zakúpený u predávajúceho a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu jeho vady ešte neuplynula.
d) Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, keď je reklamovaný tovar kompletný a reklamácia nebráni všeobecnej zásade hygieny. Spotrebiteľ je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Vedúci predajne je oprávnený odmietnuť prevziať k reklamácii tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady všeobecnej hygieny.
e) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ), na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a spíše so spotrebiteľom reklamačný záznam ako potvrdenie o tom, kedy toto svoje právo na reklamáciu spotrebiteľ uplatnil.
f) Zároveň spotrebiteľ do záznamu uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené kupujúcim a za nemožnosť doručenia písomností na kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu. Kupujúci tiež uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou). Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má

spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok (§ 18 ods.4 ZOSP).

g) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia, nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením (§ 18 ods.6 ZOSP).

h) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť (§ 18 ods.7 ZOSP).
i) Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
j) Predávajúci je povinný preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie, **a to na požiadanie orgánu dozoru** (§ 18 ods.5 ZOSP).
k) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spolu s odovzdaním dokladu si predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá opravený reklamovaný tovar, odovzdá nový tovar, za ktorý bol reklamovaný tovar vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. vráti neopravený reklamovaný tovar, ak reklamácia bola zamietnutá). O vybavení reklamácie, spôsobe, prípadne mieste a termíne prevzatia plnenia informuje predávajúci kupujúceho zaslaním e-mailovej správy, telefonicky, alebo poštou. Zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie tovaru alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena veci), ak kupujúci požiadal o osobné prevzatie vybavenej reklamácie. V prípade, ak kupujúci požiada o zaslanie vybavenej reklamácie poštou, predávajúci zašle opravený tovar, vymenený nový tovar alebo kúpnu cenu na adresu uvedenú spotrebiteľom v reklamačnom zázname spolu s dokladom o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
l) V prípade, že spotrebiteľ neprevezme tovar v lehote, je predávajúci oprávnený spotrebiteľovi účtovať skladné vo výške 1€ za každý aj začatý deň uloženia.
m) Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia príslušné na vec sa vzťahujúce ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.

Pri zakúpení tovaru nesprávnej veľkosti, nepoužitý tovar s dokladom o kúpe, v originálnom balení a štítkami na tovare si zákazník môže do 30 dní tento tovar vymeniť za iný, prípadne za poukážku v hodnote vráteného tovaru, ktorá platí 1 kalendárny rok s dokladom o jej vystavení.

9. Alternatívne riešenie sporov

V prípade nespokojnosti so spôsobom vybavenia reklamácie predávajúcim, má kupujúci právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na uvedenú žiadosť kupujúceho odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. orgánu na príslušnému na alternatívne riešenie sporov. V Slovenskej republike je príslušným orgánom Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/.