



REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup, podmienky a spôsob pri uplatňovaní a riešení reklamácie tovaru zakúpeného/služieb poskytovaných v prevádzkach spoločnosti Premium Fit, s.r.o., so sídlom Einsteinova 18, 851 07 Bratislava, IČO/DIČ/IČ DPH: 35 817 721/2020284618/ SK2020284618 (ďalej len „**Poskytovateľ**“ alebo „**Predávajúci**“) a to napriek všetkému úsiliu spoločnosti o zachovanie vysokej kvality ponúkaného tovaru/služieb a za predpokladu, že vznikne na strane kupujúceho oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predávaného tovaru/poskytovanej služby.
- 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 o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v platnom znení.
- 1.3 Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Predávajúceho/Poskytovateľa a kupujúceho (ako spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.) (ďalej len „**Kupujúci**“ alebo „**Užívateľ**“). Osobným prevzatím tovaru alebo uzavretím zmluvy o poskytnutí služby Kupujúci súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

II. PODMIENKY REKLAMÁCIE A LEHOTY

2.1 TOVAR

- 2.1.1 Vlastnícke právo kúpeného tovaru prechádza na kupujúceho okamihom zaplataenia a odovzdaním daného tovaru. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na Kupujúceho zodpovednosť za náhodné skazy, náhodného zhoršenia, zničenia a poškodenia tovaru.
- 2.1.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho odovzdaní Kupujúcemu. Pri potravinách musí byť vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu, nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.1.3 Tovar na reklamačné konanie Kupujúci predkladá čistý. Predávajúci je oprávnený znečistený alebo všeobecným hygienickým zvyklostiam odporujúci tovar odmietnuť prijať na reklamačné konanie.
- 2.1.4 Vady zakúpeného tovaru je Kupujúci povinný uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení. Pri potravinárskych výrobkoch podliehajúcich rýchlej skaze je Kupujúci povinný vady uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú. 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.
- 2.1.5 Nedodanie tovaru/nefunkčnú službu po uhradení kúpnej ceny z dôvodu poruchy na zariadení, ktorým má byť tovar (služby) v prevádzke Predávajúceho odovzdaný (zakúpený) (ďalej len „Predajný automat“) je Kupujúci povinný reklamovať u Predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- 2.1.6 Ak je tovar používaný Kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia Predávajúcim uznaná.

2.2 SLUŽBY

- 2.2.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí Kupujúcemu. Pri službách poskytovaných za nižšiu cenu, nezodpovedá Poskytovateľ za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.2.2 Vady služieb je Kupujúci povinný uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po ich zistení. Práva zo zodpovednosti za vady služieb sa musia u Predávajúceho uplatniť najneskôr do 30 dní odo dňa poskytnutia služby.



- 2.2.3 Ak je služba používaná Kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia Poskytovateľom uznaná.
- 2.3 V prípade ak je určený spôsob vybavenia reklamácie opravou vadného tovaru/služby, predlžuje sa záručná doba o obdobie od uplatnenia práva na odstránenia vady do doby, kedy Kupujúci opravený tovar prevzal/služby užil a v prípade neprevzatia opraveného tovaru/služby do doby, kedy bol Kupujúci povinný tovar prevziať/služby užiť.
- 2.4 V prípade ak je určený spôsob vybavenia reklamácie výmenou vadného tovaru/služby za nový/totožnú službu, od prevzatia nového tovaru./poskytnutia totožnej služby začne plynúť nová záručná lehota.
- 2.5 Vykonanie záručných opráv zabezpečuje Predávajúci/Poskytovateľ. 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.
- 2.6 Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci/Poskytovateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Kupujúceho o jeho právach podľa všeobecne záväzného 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 zložité technické 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 tovaru/služby za nový tovar/poskytnutie totožnej služby. V prípade že si Kupujúci oprávnene uplatní výmenu vadného tovaru za nový tovar/výmenu vadnej služby za totožnú službu a Predávajúci/Poskytovateľ nevie nový tovar/službu toho istého druhu a akosti pre Kupujúceho zabezpečiť, vráti Kupujúcemu kúpnu cenu reklamovaného tovaru/služby v celom rozsahu.

III. MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1 Kupujúci uplatňuje reklamáciu v prevádzke, kde bol tovar zakúpený/služba poskytnutá, alebo v ktorejkoľvek prevádzke Predávajúceho/Poskytovateľa, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané tovary alebo poskytované služby. V prípade, že reklamáciu zakúpeného tovaru/služby prostredníctvom Predajného automatu nie je možné uplatniť priamo v prevádzke, je kupujúci oprávnený uplatniť reklamáciu prostredníctvom reklamačného protokolu – Predajné automaty doručeného predávajúcim poštou alebo aj elektronicky (emailom), prípadne telefonicky na telefónnom čísle zodpovednej osoby Predávajúceho prevádzky v ktorej bol tovar (služba) zakúpený.
- 3.2 V prípade, ak Predávajúci nedodá Kupujúcemu tovar z dôvodu poruchy na Predajnom automate a Kupujúci zaplatí kúpnu cenu Tovar, resp. vhodí mince ktorých hodnota v súčte zodpovedá kúpnej cene požadovaného tovaru do Predajného automatu, ale Predajný automat tovar nevydá a súčasne ani nevráti hodnotu vhođených mincí, Predávajúci dodá Kupujúcemu nový (bezchybný) tovar alebo vráti Kupujúcemu hodnotu vhođených mincí a to podľa rozhodnutia predávajúceho v nadväznosti na zákonnosť požiadaviek Kupujúceho a po zohľadnení konkrétnej situácie.
- 3.3 Predávajúci/Poskytovateľ je povinný vydať Kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie/reklamačný protokol. Potvrdenie o reklamácií musí obsahovať informácie o zakúpení reklamovaného tovaru/reklamovanej služby a rozsah vady, pre ktorú je tovar/služba reklamovaný/reklamovaná. Kupujúci svojím podpisom potvrdí odovzdanie reklamovaného tovaru.

IV. PRÁVO KUPUJÚCEHO NA REKLAMÁCIU VADNÉHO TOVARU/SLUŽBY

- 4.1 Ak sa vyskytne na kúpenom tovare/službe v zákonnej záručnej dobe vada, má Kupujúci právo túto vadu reklamovať. Ak reklamácia nie je uplatnená bez zbytočného odkladu po tom, čo sa vada tovaru/služby prejavila, najneskôr však do konca záručnej doby, právo zo zodpovednosti za vadu tovaru/služby 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/služby, ktorú spôsobil sám Kupujúci pred prevzatím tovaru/poskytnutím služby, alebo o vade tovaru/služby vedel, reklamácia Kupujúceho odporuje povahe tovaru/služby, prípadne sa preukáže, že nejde o vadu reklamovaného tovaru/služby.
- 4.4 Predávajúci nezodpovedá za vady pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru/služby, 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/Poskytovateľ 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/služby preukazuje Kupujúci potvrdením z registračnej pokladne, prípadne iným dokladom vydaným predávajúcim (napr. Paragon). Bez predloženia príslušného dokladu o kúpe nie je Kupujúci oprávnený tovar/službu reklamovať.
- 4.7 Vykonanie záručných opráv tovaru/služby 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. ODSTRÁNITEĽNÉ VADY

- 5.1 Za odstrániteľnú vadu tovaru sa považuje vada tovaru, odstránením ktorej neutrpí kvalita, vzhľad a úžitkové vlastnosti tovaru. Za odstrániteľnú vadu služby sa považuje vada tovaru, odstránením ktorej neutrpí kvalita služby.
- 5.2 Ak je reklamovaná vada vyhodnotená Predávajúcim/Poskytovateľom ako odstrániteľná, má Kupujúci právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci/Poskytovateľ je povinný túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 5.3 V prípade, že predaný tovar/služba ešte nebola použitá, môže Kupujúci požadovať výmenu tovaru za tovar rovnakej hodnoty/výmenu služby za službu rovnakej hodnoty. To isté môže Kupujúci žiadať vo vzťahu k súčasť tovaru/služby, ak sa vada týka len tejto súčasť.
- 5.4 Predávajúci/Poskytovateľ má možnosť namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný/vadnú službu za bezvadnú.
- 5.5 Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak Kupujúci nemôže tovar/službu pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet opráv riadne užívať, má Kupujúci právo na výmenu tovaru/služby alebo právo od zmluvy odstúpiť. V prípade, že si Kupujúci oprávnenne uplatní výmenu vadného tovaru/služby za nový tovar/službu a Predávajúci/Poskytovateľ nevie nový tovar/službu toho istého druhu a akosti pre Kupujúceho zabezpečiť, vráti Kupujúcemu kúpnu cenu reklamovaného tovaru/služby v celom rozsahu.

VI. NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

- 6.1 Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru/služby a ktorú nemožno odstrániť.
- 6.2 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar/služba mohol riadne užívať ako tovar/služba bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tovaru/poskytnutie totožnej služby. V prípade, že si Kupujúci oprávnenne uplatní výmenu vadného tovaru za nový tovar/výmenu vadnej služby za totožnú službu a Predávajúci/Poskytovateľ nevie nový tovar/službu toho istého druhu a akosti pre Kupujúceho zabezpečiť, vráti Kupujúcemu kúpnu cenu reklamovaného tovaru/služby v celom rozsahu.



- 6.3 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno tovar používať/službu užívať, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru/služby.

VII. REKLAMAČNÝ PROTOKOL

- 7.1 O prijatej reklamacii je Predávajúci/Poskytovateľ povinný vystaviť kupujúcemu doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar/služba je reklamovaný/á, kedy a kde bol reklamovaný tovar/služba zakúpený/á, cenu, za akú bol tovar/služba zakúpený/á.
- 7.2 Pre správne uplatnenie reklamácie Kupujúcim Predávajúci/Poskytovateľ odporúča vyplniť Reklamačný protokol, ktorého znenie je neoddeliteľnou súčasťou tohto Reklamačného poriadku.
- 7.3 Reklamačný protokol sa vyhotovuje v 2 totožných vyhotoveniach, jeden pre Predávajúceho/Poskytovateľa a jeden pre Kupujúceho.
- 7.4 Ak Kupujúci reklamuje vady tovaru, je Predávajúci/Poskytovateľ 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 tovaru či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 8.1 Tento reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste v prevádzke Predávajúceho/Poskytovateľa, dostupnom Kupujúcemu.
- 8.2 Neoddeliteľnou súčasťou tohto reklamačného poriadku je Reklamačný protokol, upravený v článku VIII.
- Príloha 1: Reklamačný protokol
- Príloha 2: Reklamačný protokol – Predajné automaty
- 8.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.10.2023