

## Reklamačný poriadok internetového obchodu VITALITSPORT.SK

stanovujúci reklamačné podmienky medzi prevádzkovateľom / predávajúcim a objednávateľom / kupujúcim (ďalej len "RP")

1. Prevádzkovateľom (predávajúcim) v internetovom obchode **Vitalitsport.sk** je **Vitalit s.r.o., Moyzesova 4319/7, Liptovský Mikuláš, prevádzka Moyzesova 187, 033 01 Liptovský Hrádok**

2. Objednávateľom (kupujúcim) v internetovom obchode je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá odošle elektronický formulár s objednávkou tovaru (produktu/ov alebo služby/služieb).

3. V zmysle platného Občianskeho zákonníka (zákon č 40/1964 Z.z. v znení neskorších zmien) je na každý tovar poskytovaná záruka minimálne 2 roky odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy pri predaji tovaru na súkromnú potrebu alebo je zhora ohraničená dátumom spotreby tovaru a plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom. Dátum spotreby je pri všetkých výrobkoch minimálne 30 dní odo dňa expedície tovaru, v opačnom prípade je kupujúci o kratšej dobe spotreby telefonicky informovaný. Pokiaľ je kupujúci právnická osoba alebo podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.

**4. Záruka sa vzťahuje na výrobné vady. Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastností výrobku, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný výrobok určený, nevhodnej, či zanedbanej základnej údržby, nesprávneho zásahu zo strany kupujúceho a podobne. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou výrobku, tj. dobou po ktorú pri správnom používaní a ošetrovaní môže vzhľadom ku svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať. Právo zodpovednosti za vady musí byť uplatnené ihneď bez zbytočného odkladu po zistení závady. Prípadné predĺženie pri pokračujúcom užívaní tovaru, môže zapríčiniť prehlbenie vady, znehodnotenie výrobku a môže byť dôvodom k zamietnutiu reklamácie.**

**Pre každý bicykel predaný cez e-shop je bezpodmienečne nutné zabezpečiť kupujúcim odborné zloženie a nastavenie bicykla v odbornom autorizovanom servise, čo je platená služba! Tento úkon musí byť potvrdený v záručnom liste, inak závady vzniknuté nesprávnou montážou nebudú považované za záručné. V prípade, že v Návode na použitie či v Záručnom liste, ktoré sú vždy súčasťou dodávky je predpísaná následná /následné/ záručné kontroly a servisné úkony, tieto musia byť tiež prevedené.**

Tiež iné súčasti bicyklov a komponenty odporúčame dať si namontovať v špecializovaných servisoch. V prípade, že závada je spôsobená chybnou montážou, reklamácia nebude uznaná z dôvodu neodbornej montáže.

5. Reklamácie sú vybavované podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

6. Ak sa na dodanom tovare sa počas záručnej doby vyskytne závada, kontaktujte nás prosím najprv e-mailom a uveďte :

- číslo objednávky
- presný názov tovaru
- úplný popis závady
- vaše meno a kontakt včetně telefónneho čísla

Kontaktujeme vás a pokúsime sa problém vyriešiť telefonicky alebo mailom. Pravdepodobne bude potrebné priložiť /zatiaľ naskenovaný/ Záručný list. Pokiaľ povaha problému toto riešenie neumožní, zabaľte prosím starostlivo tovar a pošlite poštou na adresu :

Vitalit s.r.o.

Moyzesova 187

033 01 Liptovský Hrádok

Tovar vo vlastnom záujme poistite.

Zásielka musí obsahovať:

- kópiu faktúry + záručný list, ak bol dodaný k tovaru, prípadne kúpno-predajný doklad s výrobným číslom tovaru (ak ho tovar má)
- všetky súčasti tovaru ako aj príslušenstvo, ktoré bolo dodané spolu s tovarom, ako aj prípadný darček či bonus /ak boli dodané/
- presný popis závady s vaším podpisom, kedy a za akých podmienok sa závada objavila a ako sa prejavuje
- vašu adresu a tel. číslo /kam sa bude po vybavení reklamácia posielat' späť/.

Vašu reklamáciu vybavíme okamžite, najneskôr do 30 kalendárnych dní od doručenia reklamovaného tovaru na našu firmu. O vybavení reklamácie vás informujeme písomne aj e-mailom. Po vybavení reklamácie vám tovar zašleme na vami zadanú adresu, prepravné k vám hradí predávajúci. V prípade neuznania reklamácie hradí prepravné zákazník formou dobierky.

7. Predávajúci nepreberá vrátený tovar prostredníctvom dobierkovej služby. Kupujúci v prípade vrátenia tovaru je povinný zaslať tovar zasielateľskou spoločnosťou. Tovar vám odporúčame poistiť.

8. V prípade splnenia podmienok pre vrátenie tovaru bude kupujúcemu vrátená celá suma, ktorú za tovar zaplatil. Po dohode môže byť navrátenie sumy uskutočnené formou výmeny za iný tovar v zodpovedajúcej hodnote, ktorý bude zaslaný buď s ďalšou objednávkou zákazníka alebo samostatne.

9. Reklamovať je možné len tovar zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný doručiť reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, pokiaľ možno v originálnom balení, vrátane manuálov, záručného listu a faktúry predávajúcemu. Pri uplatnení záruky sa kupujúci riadi pokynmi uvedenými v záručnom liste, prípadne kontaktuje predávajúceho pre spresnenie uplatnenia reklamácie.

10. Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach alebo ak bol prevedený zásah do výrobku inou než oprávnenou osobou. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, hlavne v rozpore s Návodom na použitie.

11. Všetky záručné opravy sú bezplatné.

12. Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že Kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Kupujúci - spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci - spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Kupujúci - spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Združenie slovenských spotrebiteľov, Palisády 22, 811 06 Bratislava, email: [zss@zss.sk](mailto:zss@zss.sk), [tkidaho@stonline.sk](mailto:tkidaho@stonline.sk), web: [www.zss.sk](http://www.zss.sk) resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Kupujúci - spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti.

Tento RP je platný od **28.1.2016**. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť RP aj bez predchádzajúceho upozornenia.