

Reklamačný poriadok

spoločnosti GOLF CENTRUM, s.r.o., IČO 36258873, so sídlom Rovná 11, 92601 Sereď, registrovaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka číslo: 14652/T ako prevádzkovateľa internetového obchodu www.golfcentrum.sk, (ďalej „eshop GC“)

Na zabezpečenie jednotného, správneho a rýchleho postupu pri vybavovaní reklamácií tovaru zakúpeného v internetovom obchode „eshop GC“, v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení, a osobitných ustanovení o niektorých obchodných záväzkových vzťahoch Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka, spoločnosť GOLF CENTRUM, s.r.o. (ďalej ako Predávajúci) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej RP).

Informovanie o spracúvaní osobných údajov na účely reklamácie

Článok I - Povinnosti, práva a zodpovednosti kupujúceho po kúpe tovaru

1. Objednávateľ / kupujúci je povinný tovar prezrieť a skontrolovať jeho bezchybnosť bezodkladne po jeho doručení. Tovar je povinný používať obvyklým spôsobom a pri jeho používaní a čistení dodržiavať odporúčania výrobcu.
2. Ak sa na zakúpenom tovare primeraným a rozumne predvídateľným spôsobom užívania kupujúcim v účele určenia vyskytne chyba, má Kupujúci právo užívaním vzniknutú chybu tovaru reklamovať v prislúchajúcej záručnej dobe, t.j. uplatniť právo zo zodpovednosti za vady tovaru, ktorá je max. 2 dva roky, počítanej odo dňa prevzatia tovaru.
3. Tovar nadobudnutý riadnym spôsobom sa nepovažuje za chybný, pokiaľ dôjde počas záručnej doby k zmene jeho vlastností v dôsledku jeho neprimeraného opotrebenia, neošetrovania, nesprávneho používania, používania v rozpore s účelom určenia, ktorému má tovar slúžiť, v dôsledku nevhodnej základnej údržby zo strany Kupujúceho alebo jemu blízkych osôb. Zvlášť pri obuvi a jej používaní za vadu nemožno považovať menšie povrchové zmeny a deformácie prírodného alebo umelého materiálu na jeho pôvodnej štruktúre, ktorá má pôvod v extrémnom namáhaní a prispôsobovaní sa tvaru chodidla Kupujúceho. Rovnako za vadu sa nepovažuje následok skutočnosti, že pri používaní obuvi panujú v jej vnútri extrémne podmienky subjektívne závislé od osoby Kupujúceho a spôsobu jej používania, ktoré ani pri vynaložení všetkého dostupného poznania a úsilia nie sú pri výrobe predvídateľné, ktorých následkom môže byť farebná nestálosť a následné zafarbenie materiálu vnútorných podšívok obuvi, prípadne ich deformácia.

Článok II - Povinnosti a zodpovednosť predávajúceho

1. Predávajúci predáva tovar v kvalite stanovenej osobitnými predpismi alebo v kvalite bežnej, zodpovedajúcej účelu určenia tovaru, za predpokladu primeraného a rozumne predvídateľného spôsobu užívania v účele určenia Kupujúcim a za tovaru zodpovedajúcich podmienok, bez zjavných chýb a zodpovedá za dodržiavanie tejto povinnosti.
2. Pokiaľ si Kupujúci vyberie tovar v zľave, inej kvalite ako podľa bodu 1, taký tovar kupuje len na základe predchádzajúceho upozornenia Predávajúcim na všetky rozdiely v kvalite a dôvode zľavy a s vedomím si daného rozdielu.

3. Predávajúci zodpovedá za skryté chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim, alebo ktoré sa na tovare vyskytnú po prevzatí v záručnej dobe, max. 2 roky, či v inej lehote spotreby alebo užívania.
4. Predávajúci nezodpovedá za chyby, o ktorých upovedomil kupujúceho, a na ktoré poskytol podľa bodu 2. zľavu z ceny tovaru.

Článok III - Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu u Predávajúceho bezodkladne po zistení vady výrobku a to tak, že e-mailovou správou informuje predávajúceho a odošle vyplnený formulár (Odstúpenie spotrebiteľa od kúpnej zmluvy, ktorý je na stiahnutie tu, alebo predvyplnený ste dostali spolu s tovarom) na adresu eshop@golfcentrum.sk. Reklamovaný tovar zašle na určenú adresu Predávajúceho na vlastné náklady, a ak je to možné, tak v originálnom balení tovaru. Reklamovaný tovar musí byť čistý a suchý.

Adresa určená pre zasielanie reklamovaného tovaru je:

GOLF CENTRUM, s.r.o.

Reklamačné oddelenie Eshop

Vienna Gate Galéria, Kopčianska ul.8-10

85101 Bratislava-Petržalka

Ak je reklamovaný tovar posielaný poštou, resp. iným prepravcom, do balíka je Kupujúci povinný vložiť kópiu daňového dokladu o kúpe reklamovaného tovaru, kópiu dokladu od doručovateľa a kompletne vyplnený formulár Odstúpenie spotrebiteľa od kúpnej zmluvy, resp. Reklamačný lístok, ktorý je prístupný na stránke predajcu. Tovar nesmie byť zasielaný kupujúcim, resp. spotrebiteľom na dobierku, lebo predávajúci takýto Tovar, určený na reklamáciu, nepreberie.

2. Po prijatí reklamovaného tovaru Predávajúci odošle Kupujúcemu reklamačný lístok, najneskôr však spolu s oznámením o vybavení reklamácie, v ktorom uvedie kód a názov tovaru, vytýkané chyby tovaru a deň, kedy došlo k uplatneniu reklamácie. Za deň uplatnenia reklamácie Kupujúceho sa považuje deň prevzatia reklamovaného tovaru Predávajúcim.

Článok IV - Reklamačné lehoty

1. Lehota na uplatnenie práva z väd kúpeného tovaru je 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim.
2. Ak je na tovare, jeho obale alebo pripojenom návode vyznačená iná lehota na použitie veci, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
3. Ak sa na tovar vydá záručný list, musí sa už pri predaji riadne vyplniť. Ak záručná doba začne plynúť od iného okamihu ako odo dňa predaja, musí sa táto skutočnosť vyznačiť v záručnom liste. Ak bol tovar na žiadosť Kupujúceho preskúšaný, vyznačí sa táto skutočnosť na záručnom liste.
4. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec, alebo iná povinná osoba určená na opravu, je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.
5. Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia reklamácie do doby, kedy je kupujúcemu doručený reklamovaný tovar.

6. Ak sa reklamácia vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, resp. jeho opravou, Predávajúci odošle reklamovaný tovar na adresu kupujúceho, z ktorej mu bol reklamovaný tovar doručený. Ak Kupujúci neprevezme v odbernej lehote reklamovaný tovar, prípadne ho odmietne prevziať, a tovar sa tak vráti späť na adresu Predávajúceho, Predávajúci upozorní Kupujúceho emailovou správou o tejto skutočnosti a súčasne ho vyzve, aby si reklamovaný tovar prevzal na určenej adrese Predávajúceho do 15 dní od doručenia tejto výzvy. Po márnom uplynutí 15 dní od tejto výzvy, Predávajúci bude Kupujúcemu účtovať skladné. Reklamačná lehota pokračuje v takomto prípade plynúť odo dňa, v ktorom došlo k odmietnutiu prijatia reklamovaného tovaru, resp. dňom jeho doručenia Kupujúcemu. Ak sa reklamácia vybaví uznaním reklamácie a vrátením peňazí, predávajúci vráti spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu za reklamovaný tovar do 15 dní od uznania reklamácie a to na číslo účtu, ktorý kupujúci uviedol vo formulári určenom na reklamovanie tovaru.
7. Pri veciach predávaných Predávajúcim za nižšie ceny z dôvodu vady, ktorá nebráni, aby sa vec mohla užívať ako vec bez vady, nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola kupujúcemu poskytnutá nižšia cena.
8. Vybavením reklamácie je 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.
9. Predávajúci vedie o uplatnených reklamáciách evidenciu v číslovanom rade, v rozsahu dátum prijatia, dátum vybavenia reklamácie, vrátane dôvodov prečo nedošlo k vybaveniu ihneď, o spôsobe vybavovania, výsledkov odborného posúdenia a kópie dokladu o vybavení a na požiadanie je povinný ju predložiť orgánu dozoru na nazretie.

Článok V - Odstrániteľné chyby

1. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.
2. Ak tovar nebol ešte použitý, je v pôvodnom balení, s pôvodnými označeniami a visačkami a bez zápachu, môže kupujúci v lehote do 30 dní od kúpy namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti, tak výmenu tejto súčasti.

Článok VI - Neodstrániteľné chyby

1. Za neodstrániteľné výrobné vady sa považujú také chyby materiálu, vada výroby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol kupujúcim riadne užívať ako tovar bez väd a v účele určenia.
2. Ak ide o neodstrániteľnú výrobnú vadu, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, t.j. vrátenie kúpnej ceny.
3. Tie isté práva má kupujúci, ak ide síce o chyby odstrániteľné, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo väčší počet chýb (minimálne tri) tovar riadne užívať.
4. Ak ide o neodstrániteľné výrobné chyby, ktoré však nebránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať v účele určenia, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Článok VII - Závěrečné ustanovenia

1. Práva a povinnosti týmto reklamačným poriadkom neupravené sa spravujú zák. č. 250/2007 Z.z., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení, ustanoveniami Občianskeho a Obchodného zákonníka a platnej právnej úpravy na kúpu tovaru sa vzťahujúce a zákonom 397/2008, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Tento reklamačný poriadok spoločnosti GOLF CENTRUM, s.r.o. nadobúda platnosť dňom 1.10.2019.

GOLF CENTRUM s.r.o.