

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

1. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Predávajúcim je: Obchodné meno: REALBIKE s.r.o.

Ulica a číslo: Podlužany 307

Mesto a PSČ: Podlužany 95652

Štát: Slovensko

IČO:52308111

DIČ: 2120982193

IČ DPH: SK2120982193

Zápis v ORSR Obchodný register Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 38067/R

Tieto všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou predaja tovaru prostredníctvom internetového obchodu www.realbike.sk. Prevádzkovateľom internetového obchodu /ďalej len eshop/ je REALBIKE s.r.o., Podlužany 307, 95652 Podlužany, IČO: 52308111, DIČ:2120982193, IČ DPH: SK2120982193, Zapísaný v ORSR Obchodný register Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 38067/R, ďalej len predávajúci, ktoré upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté v súvislosti alebo na základe kúpnej zmluvy (ďalej len „kúpna zmluva“) uzatváranej medzi predávajúcim a spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“) prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho za účelom kúpy tovaru alebo služieb (ďalej len „tovar“ alebo „vec“). Internetový obchod je predávajúcim prevádzkovaný na internetovej adrese www.realbike.sk, a to prostredníctvom webového rozhrania (ďalej len „webové rozhranie obchodu“). Všetky zmluvné vzťahy týkajúce sa internetového obchodu sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len "Občiansky zákonník"), zákonom č. 108/2024 Z.z. zákon o ochrane spotrebiteľa, a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "zákon o ochrane spotrebiteľa") ako aj zákonom č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v platnom znení.

2. Na kúpne zmluvy uzatvorené s podnikateľmi vrátane osôb konajúcich v rámci predmetu ich podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet, sa vzťahujú tieto VOP s výlukami uvedenými v časti II. týchto VOP. Vzťahy neupravené týmito VOP k osobám v zmysle predchádzajúcej vety sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a ustanoveniami zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení. V prípade, ak kupujúci nie je spotrebiteľom, neprináleží kupujúcemu právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle čl. 6 týchto VOP.

3. Dozorným orgánom je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj

Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Odbor výkonu dohľadu

tn@soi.sk

tel. č. 032/640 01 09, 032/640 01 08

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

4. VOP ďalej upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri využívaní webovej stránky predávajúceho umiestnenej na adrese www.realbike.sk (ďalej len „webová stránka“) a ďalšie súvisiace právne vzťahy.

5. Zmeny alebo odlišné dojednania líšiacie sa od týchto VOP vyžadujú pre svoju platnosť podpis štatutárnych orgánov spoločnosti, ktorí sú zapísaní v obchodnom registri s tým, že takto dojednané obchodné podmienky sa vzťahujú len na jednotlivito uzavreté obchodné prípady. Ostatní zamestnanci predávajúceho nie sú oprávnení vykonávať zmeny smerujúce k odlišnému zneniu týchto VOP. Na podmienky, ktoré nie sú v súlade s obsahom týchto VOP a ktoré doručí kupujúci predávajúcemu spolu s objednávkou tovaru alebo služieb sa nebude prihliadať, pokiaľ nebudú opatrené podpisom štatutárnych orgánov predávajúceho alebo pokiaľ predávajúci, zastúpený štatutárnym orgánom, tento návrh na zmenu podmienok v písomnej forme neakceptuje.

6. Ustanovenia VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy. Kúpna zmluva a VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Kúpnu zmluvu je možné uzavrieť len v slovenskom jazyku za účelom dodania tovaru na území Slovenskej republiky. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, predávajúci dodáva tovar len na území Slovenskej republiky. Kupujúci berie na vedomie, že tovar alebo služba môžu byť predávajúcim poskytnuté len v prospech osôb, ktoré neboli pozbavené spôsobilosti na právne úkony alebo ktorých spôsobilosť na právne úkony nie je obmedzená vo vzťahu k uzatváraniu zmluvných vzťahov.

7. Znenie VOP môže predávajúci meniť alebo dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia VOP.

8. Kupujúci odsúhlasením obsahu týchto VOP vyjadruje súhlas s tým, že komunikácia medzi predávajúcim a kupujúcim bude prebiehať výlučne prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie alebo telefonický.

9. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom kontaktuje predávajúceho s úmyslom kúpy tovaru, ktorý predávajúci ponúka.

Kupujúcim je aj každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom kontaktuje predávajúceho s požiadavkou, aby jej predávajúci zaobstaral tovar, ktorý nemá zaradený v ponuke, s úmyslom kúpy tohto tovaru.

Naše služby nie sú určené pre osoby mladšie ako 16 rokov.

Používaním web-stránok internetového obchodu predávajúceho a potvrdením objednávky dáva kupujúci súhlas s týmito Obchodnými podmienkami.

Tieto Obchodné podmienky sú platné až do vydania nových Obchodných podmienok.

1. OBJEDNÁVANIE

Tovar môže kupujúci objednávať nasledovne:

a) prostredníctvom nákupného košíka na e-shope predávajúceho

b) mailom na info@realbike.sk

c) telefonicky na telefónnom čísle 0919 041 151

Odoslaním objednávky sa kupujúci zaväzuje prevziať objednaný tovar a zaplatiť za tovar dohodnutú cenu.

Odoslanú objednávku potvrdí predávajúci do 24 hodín emailom a zároveň oznámi kupujúcemu dostupnosť a termín dodania tovaru. Všetky potvrdené objednávky sú záväzné!

Predávajúci sa zaväzuje dodať správny druh a množstvo tovaru v dohodnutej cene podľa objednávky.

Zrušenie objednávky je zo strany kupujúceho možné do 24 hodín od objednania tovaru bez udania dôvodu. Kupujúci môže objednávku zrušiť telefonicky alebo e-mailom. Vždy treba uviesť číslo objednávky. Po overení splnenia podmienok zrušenia objednávky potvrdí predávajúci kupujúcemu storno objednávky e-mailom alebo telefonicky. V prípade, že už bola suma za objednaný tovar uhradená, predávajúci zašle peniaze späť na bankový účet kupujúceho, alebo ich doručí iným spôsobom, ktorý si spolu dohodnú.

Predávajúci má právo zrušiť objednávku v prípade, keď nie je možné zabezpečiť objednaný tovar, nie je na sklade alebo je vypredaný.

V takomto prípade kupujúcemu ihneď vráti uhradenú sumu v plnej výške, alebo mu ponúkne náhradný tovar, alebo iné riešenie, ak s tým kupujúci súhlasí. Predávajúci má právo zrušiť objednávku tiež v prípade, ak sa nemôže skontaktovať s kupujúcim (chybne uvedené alebo neuvedené kontaktné údaje, nedostupnosť, ...).

UŽÍVATEĽSKÝ ÚČET

Pri registrácii kupujúceho na webovej stránke si kupujúci zvolí prihlasovacie heslo, prostredníctvom ktorého sa bude prihlasovať do svojho užívateľského rozhrania. Zo svojho užívateľského rozhrania môže kupujúci objednávať tovary (ďalej len „užívateľský účet“). V prípade, ak to webové rozhranie

obchodu umožňuje, môže kupujúci vykonávať objednávanie tovaru taktiež bez registrácie priamo z webového rozhrania. V užívateľskom účte sa okrem iného evidujú vytvorené objednávky a priebeh ich realizácie, prípadne evidované zľavy a iné výhody kupujúceho.

Pri registrácii na webovej stránke a pri objednávaní tovarov je kupujúci povinný uvádzať správne a pravdivé údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je kupujúci pri ich akejkoľvek zmene povinný aktualizovať. Údaje uvedené kupujúcim v užívateľskom účte a pri objednávaní tovarov sú predávajúcim považované za správne.

Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený heslom. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť vo vzťahu k akýmkoľvek informáciám potrebným k prístupu do jeho užívateľského účtu a berie na vedomie, že predávajúci nenesie zodpovednosť za porušenie tejto povinnosti zo strany kupujúceho.

Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie užívateľského účtu tretím osobám.

Predávajúci je oprávnený zrušiť užívateľský účet, a to najmä v prípade, ak kupujúci svoj užívateľský účet nevyužíva po dobu dlhšiu ako 12 mesiacov alebo keď kupujúci podstatným spôsobom poruší povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy (vrátane VOP).

Kupujúci berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä prihliadajúc na vykonávanie údržby hardwarového a softwarového vybavenia predávajúceho, resp. nutnú údržbu hardwarového a softwarového vybavenia tretích osôb.

2. CENY

Predávajúci je platca DPH. Ceny sú uvedené s DPH.

K základnej cene objednávky je pripočítaná cena za dopravu tovaru podľa toho, aký spôsob doručenia si

kupujúci vyberie. Cena je odvodená od celkovej hmotnosti objednaného tovaru a aktuálna sadzba je viditeľná priamo v objednávke (pri každom spôsobe dopravy). Balné je zahrnuté v cene dopravy.

3. PLATBY

Platiť za tovar môže kupujúci na dobierku alebo prevodom na účet predávajúceho. Na základe odoslanej objednávky obdrží kupujúci e-mail, ktorý bude obsahovať potvrdenie o objednávke, spolu s informáciami na zaplatenie.

Platby za objednaný tovar sa prijímajú na účet prevádzkovateľa vedený v Tatra Banka a.s

č.ú.: IBAN: SK32 1100 0000 0029 4306 9459 SWIFT: TATR SK BX

Platba je možná iba v EUR.

Daňový doklad (faktúru) posielajú predávajúci kupujúcemu spolu s tovarom.

4. DODACIE PODMIENKY

Dodacia lehota na tovar v ponuke predávajúceho je vo väčšine prípadov do 2-3 pracovných dní, od potvrdenia objednávky, ak je tovar skladom, ostatné dodacie doby tovaru sú uvedené pri samotných produktoch. Pri tovare označeným dostupnosťou „na dotaz“, znamená že tovar nie je momentálne v sklade u dodávateľa ale v priebehu niekoľkých dní bude naskladnený. Pre informácie o dostupnosti takéhoto tovaru treba kontaktovať prevádzkovateľa na mailovej adrese: info@realbike.sk. Maximálna doba dodania je 14 dní alebo po dohode s kupujúcim sa môže predĺžiť. O dodacej lehote a termíne dodania bude predávajúci kupujúceho informovať pri potvrdení objednávky emailom alebo telefonicky. Ak kupujúcemu nevyhovuje oznámená predĺžená dodacia lehota, má možnosť stornovať objednávku v súlade s bodom 2.. týchto Obchodných podmienok.

Tovar bude vyexpedovaný okamžite po potvrdení objednávky a po splnení všetkých podmienok pre vyskladnenie.

5. DORUČENIE TOVARU

Predávajúci zabezpečuje dopravu tovaru spôsobom, ktorý si kupujúci vyberie z ponúkaných možností v objednávke:

- a) kuriérskou službou,
- b) osobný odber – po telefónnej dohode

Miesto odberu je stanovené na základe objednávky kupujúceho. Za splnenie dodávky sa považuje dodanie tovaru na určené miesto. Pri výbere osobného odberu si kupujúci môže vyzdvihnúť tovar po telefonickej dohode osobne na adrese Realbike s.r.o. Podlužany 307 95652. Objednaný tovar je možné vyzdvihnúť osobne po telefónnej dohode na čísle 0919 041 151 alebo info@realbike.sk

Tovar je primerane zabalený a zabezpečený. Kupujúci je povinný pri preberaní tovaru skontrolovať neporušenosť zásielky.

Spolu s tovarom dodá predávajúci kupujúcemu faktúru (daňový doklad) ktorá slúži zároveň ako dodací a záručný list. Predávajúci taktiež dodá spolu s tovarom návod na obsluhu ak to vyžaduje povaha tovaru.

Za tovar zodpovedá predávajúci až po jeho prevzatíe kupujúcim. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim od doby, kedy písomne potvrdí prevzatie tovaru.

Predávajúci nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie objednaného tovaru kupujúcemu zavinené prepravcom. Za poškodenie zásielky zavinené prepravcom zodpovedá v plnom rozsahu prepravca. Takéto prípady rieši predávajúci dodaním nového tovaru kupujúcemu po zaplatení všetkých škôd prepravcom.

V prípade väčšieho záujmu sa môže stať, že máme nedostatok tovaru a tak Vami objednaný tovar Vám môžeme dodať v niekoľkých balíkoch, pričom poštovné a balné platíte ako za jeden balík.

6. ODSŤÚPENIE OD VYBAVENEJ OBJEDNÁVKY

1. Ak sa nejedná o prípad uvedený v bode 2 tohto článku VOP, či o iný prípad, kedy nie je možné od kúpnej zmluvy odstúpiť najmä z dôvodov uvedených v § 19 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, má kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, príp. uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, a to bez uvedenia dôvodu.

Odstúpenie od kúpnej zmluvy je možné zaslať písomne prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb na adresu predávajúceho, elektronicky na e-mailovú adresu: info@realbike.sk alebo telefonicky. V prípade ak kupujúci odstúpil od kúpnej zmluvy použitím osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, ktoré sú dostupné vo webovom rozhraní obchodu, je predávajúci povinný bez odkladu po doručení oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy poskytnúť kupujúcemu potvrdenie o doručení odstúpenia.

2. Kupujúci berie na vedomie, že odstúpenie od zmluvy nie je možné v prípade, ak je predmetom kúpnej zmluvy dodávka tovaru upraveného podľa prania kupujúceho (napr. individuálny výber dlažby na objednávku poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a došlo k úplnému poskytnutiu služby, ako aj, predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo hygienických dôvodov a ktorého obal bol po dodaní porušený. Ďalšie dôvody kedy odstúpenie od zmluvy nie je možné sú uvedené v § 19 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

3. Predávajúci upozorňuje kupujúceho v súlade s § 15 ods. 1 písm. h) a § 21 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na to, že ak kupujúci odstúpi od zmluvy o službách v čase keď už predávajúci začal s poskytovaním služieb, je kupujúci v prípade odstúpenia od zmluvy povinný uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

4. V prípade odstúpenia od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP sa kúpna zmluva od počiatku ruší. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy zaslať tovar späť predávajúcemu alebo ho odovzdať predávajúcemu, alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru, a to na vlastné náklady; lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. V prípade, že kupujúci poruší povinnosť podľa predchádzajúcej vety, vzniká predávajúcemu nárok na zmluvnú pokutu vo výške 1% kúpnej ceny za každý deň omeškania, maximálne však do výšky kúpnej ceny tohto tovaru. Týmto ustanovením nie je dotknutý nárok na náhradu prípadnej škody (napr. znehodnotenie alebo opotrebenie tovaru, náklady na inkaso pohľadávky a i.) vzniknuté porušením povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, a to i v prípade, kedy škoda presahuje zmluvnú pokutu. Predávajúci týmto v súlade s § 21 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa informuje kupujúceho, že zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru a že náklady, ktoré vznikli v dôsledku takéhoto zníženia hodnoty tovaru znáša kupujúci. V prípade ak je to možné, vráti kupujúci tovar späť v pôvodnom obale.

5. Predávajúci v súlade s § 15 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa informuje týmto kupujúceho, že kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Predávajúci ďalej

informuje kupujúceho, že vybrané druhy tovarov (najmä tovar veľkoobjemový, veľkorozmerný) nie je možné vrátiť a doručiť bežnou poštovou dopravou. Náklady spojené s iným druhom dopravy sa riadia aktuálnymi cenníkmi dopravcu, ktorého si kupujúci zvolil.

6. V prípade odstúpenia od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP vráti predávajúci kupujúcemu kúpnu cenu, vrátane nákladov vynaložených na najlacnejší spôsob na dodanie tovaru ponúkaný predávajúcim, a to, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy kupujúcim podľa bodu 1 tohto článku VOP, a to rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri jeho úhrade. Predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť na inom spôsobe úhrady, ak kupujúcemu nebudú v súvislosti s úhradou účtované žiadne poplatky.

Kupujúci berie na vedomie, že predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a súvisiace platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.

Tovar na vrátenie musí byť:

- a) nepoškodený,
- b) kompletný (vrátane príslušenstva, dokumentácie, ...),
- c) vrátane priloženého dokladu o kúpe.

Ak sa kupujúci rozhodne vrátiť tovar je povinný:

- a) kontaktovať predávajúceho so žiadosťou o odstúpenie od vybavenej objednávky, uviesť čísloobjednávky, dátum kúpy a číslo svojho účtu pre vrátenie peňazí,
- b) zaslať tovar naspäť na adresu predávajúceho tovar sa odporúča poslať doporučené, poistený a použiť vhodné balenie, aby počas prepravy nedošlo k popísaniu, polepeniu, ani inému znehodnoteniu pôvodnýchobalov a samotného tovaru (predávajúci neručí za prípadnú stratu alebo poškodenie tovaru počas prepravy),
- c) uhradiť výdavky súvisiace s vrátením tovaru (poštovné, poistenie, ...).

7. ZÁRUKY A REKLAMÁCIE

Vybavovanie reklamácií sa riadi záručnými podmienkami konkrétneho tovaru, Obchodným zákonníkom a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a osobitnými predpismi.

Záručná doba na všetok ponúkaný tovar v internetovom obchode predávajúceho je 24 mesiacov. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (priložená faktúra). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil.

Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo jej častí) spôsobené používaním.

Reklamovaný tovar je kupujúci povinný doručiť na reklamáciu čistý, mechanicky nepoškodený, s kópiou faktúry, dodacieho listu. Kupujúci je povinný spolu s tovarom zaslať aj popis vady.

POSTUP REKLAMÁCIE:

Čo najskôr nás informovať emailom alebo telefonicky o chybe výrobku.

Poslať produkt späť na adresu firmy predávajúceho

8. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Všetky osobné údaje poskytnuté zákazníkom v rámci objednávky tovaru či zákazníckej registrácie prostredníctvom internetového obchodu www.paving.sk sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej ako „ZOOÚ“). K poskytovaniu osobných údajov dochádza pri odoslaní objednávky alebo registrácii zákazníckeho účtu, paving.sk a to v rozsahu údajov uvádzaných vo formulári objednávky či v registračnom formulári. Odoslaním objednávky, resp. uzatvorením kúpnej zmluvy, dáva zákazník v súlade so zák. č. 122/2013 Z.z. súhlas predávajúcemu so spracovaním, zhromažďovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre účely uzavretia kúpnej zmluvy, vybavenia objednávok a súvisiacej komunikácie so zákazníkom, ale aj po úspešnom vybavení objednávky pre účely plnenia zo zmluvy a vedenie príslušnej evidencie (napr. pri vybavovaní reklamácií, vedení účtovníctva a pod.), a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním. Osobné údaje sú spracované v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, telefón, e-mail. Zákazník má právo na prístup k svojim osobným údajom, právo na ich opravu vrátane ďalších zákonných práv k týmto údajom. Predávajúci neposkytuje, nezverejňuje a nesprístupňuje osobné údaje zákazníkov žiadnej ďalšej osobe, s výnimkou spoločností zabezpečujúcich prepravu tovaru, ktorým sú osobné údaje zákazníkov odovzdávané v minimálnom rozsahu potrebnom pre účely doručenia tovaru. Vykonaním registrácie zákazníckeho účtu cez internetový obchod www.paving.sk, zákazník súhlasí s tým, aby v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov predávajúci, prípadne tretia osoba, ako touto spoločnosťou určený sprostredkovateľ v zmysle citovaného zákona, spracovávala, zhromažďovala a uchovávala osobné údaje zákazníka poskytnuté zákazníkom pri jeho registrácii. Zákazník tiež uskutočnením zákazníckej registrácie a zaškrtnutím súhlasu so zasielaním noviniek akoukoľvek formou pri odosielaní objednávky, udeľuje predávajúcemu súhlas so spracovaním a využívaním týchto jeho osobných údajov pre účely propagačné aj marketingové a s odovzdaním týchto údajov obchodným partnerom predávajúceho na účely propagácie a marketingu, a súčasne vyslovuje súhlas s tým, aby predávajúci a prípadne tretie osoby, s ktorými táto spoločnosť uzatvorila príslušné zmluvné dojednania, posielali zákazníkovi obchodné oznámenia v elektronickej podobe, v zmysle zák. č. 147/2001 Z. z. o reklame a zák. č. 610/2003 Z. z. o elektronickej komunikácii.

Osobné údaje sú spracovávané v rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa, telefón, e-mail. Zákazník má právo na prístup k svojim osobným údajom, právo na ich opravu, vrátane ďalších zákonných práv k týmto údajom. Predávajúci neposkytuje, nezverejňuje a nesprístupňuje osobné údaje zákazníkov žiadnej ďalšej osobe, s výnimkou: spoločností zabezpečujúcich prepravu tovaru, ktorým sú osobné údaje zákazníkov odovzdávané v minimálnom rozsahu potrebnom na účely doručenia tovaru. Súhlas so spracovaním osobných údajov a zasielaním obchodných informácií je udelený na dobu neurčitú a je možné ho kedykoľvek zdarma odvolať výslovným a určitým prejavom v písomnej forme adresovanej predávajúcemu, a to poštou, telefonicky alebo elektronicke na e-mail info@realbike.sk. Odvolaním súhlasu so spracovaním osobných údajov dôjde zároveň k zrušeniu zákazníckej registrácie.

Zákazník má podľa zák. č. 122/2013 Z.z. v súvislosti so spracovaním osobných údajov najmä nasledujúce práva: Zákazník má právo na základe písomnej žiadosti od predávajúceho vyžadovať: a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané, b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod; pri vydaní rozhodnutia podľa odseku 5 je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií, c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie, d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, f) likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie, g) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona, h) blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby. Zákazník má právo u predávajúceho na základe

písomnej žiadosti namietat' voči: a) spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu, a žiadať ich likvidáciu, b) využívaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo c) poskytovaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu.

9. Záverečné informácie

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky a všetky kúpne zmluvy uzavreté na ich základe sa riadia právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tieto obchodné podmienky kedykoľvek zmeniť. Zmenené obchodné podmienky však musia byť zverejnené na stránke prevádzkovateľa.

2. V prípade, že medzi kupujúcim a predávajúcim vznikne z kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb spor, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou (teda predávajúci na žiadosť kupujúceho o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania), môže kupujúci ako spotrebiteľ tiež predložiť návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu určenému subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj

Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Odbor výkonu dohľadu

tn@soi.sk

tel. č. 032/640 01 09, 032/640 01 08

(viac na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>) alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky podľa § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1?csrt=15803837029142085342>).

Spotrebiteľ môže na urovanie sporu využiť aj online platformu založenú Európskou komisiou na nasledujúcom

odkaze: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

3. Predávajúci týmto v zmysle § 5 ods. 3 písm. b) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení informuje kupujúceho, že (a) jednotlivé technické kroky/úkony potrebné na uzatvorenie kúpnej zmluvy sú uvedené v článku 3 týchto VOP a ďalej v objednávkovom formulári, (b) objednávku je možné pred odoslaním meniť, opraviť a upravovať za podmienok uvedených v článku 1 a 3 týchto VOP, (c) uzatvorená kúpna zmluva bude uložená u predávajúceho, pričom kupujúci k nej nebude mať prístup; kupujúci si však môže sám uložiť, vytlačiť a archivovať potvrdenie o prijatí objednávky, ktoré obsahuje uvedenie podstatných údajov z kúpnej zmluvy, najmä druh a množstvo tovaru, cenu tovaru, dátum dodania, informácie o objednanej doprave s cenou dopravy, (d) kúpnu zmluvu je možné uzatvoriť v slovenskom jazyku.

Kontaktné údaje Predávajúceho:

Adresa pre doručovanie:

REALBIKE s.r.o.
Podlužany 307
95652 Podlužany

IČO: 52308111
DIČ: 2120982193
IČ DPH: SK2120982193

E-mail: info@realbike.sk

0919041151

Tieto VOP sú platné a účinné dňom 15.8. 2024

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tieto obchodné podmienky kedykoľvek zmeniť. Zmenené obchodné podmienky však musia byť zverejnené na stránke prevádzkovateľa.

V Podlužanoch, dňa 15.08.2024.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ČLÁNOK I.

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len Občiansky zákonník) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané spoločnosťou REALBIKE s.r.o., IČO: 52308111, so sídlom: Podlužany 307, 95652 Podlužany, vsúlade s jej predmetom podnikania. Je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho.
3. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke predávajúceho v Podlužanoch 307, 956 52 Podlužany a je zverejnený na internetovej stránke internetového obchodu predávajúceho www.realbike.sk
4. Prevzatím tovaru kupujúci súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

ČLÁNOK II.

VÝKLAD POJMOV

1. Predávajúcim sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie obchodná spoločnosť REALBIKE s.r.o., IČO: 52308111, so sídlom: Podlužany 307, 95652 Podlužany zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bánovce nad Bebravou, vložka číslo: 38067/R,
2. Kupujúcim sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá ako spotrebiteľ kúpila tovar od predávajúceho v rámci jeho predajnej siete alebo prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady.
3. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku.
4. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
5. Odborným posúdením sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

ČLÁNOK III.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

3. Záručná doba je 24 mesiacov.

4. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba neskončí pred uplynutím tejto lehoty.
5. Pri tovaroch, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky tovaru.
6. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
7. Ak záručná doba začína plynúť od iného dňa, ako od dňa prevzatia tovaru kupujúcim, musí sa táto skutočnosť vyznačiť v záručnom liste.
8. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.
9. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.
10. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať sa do záručnej doby nezapočítava.
11. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V prípade výmeny vadného tovaru kupujúci obdrží doklad, na ktorom bude vymenený tovar označený. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu.
12. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

ČLÁNOK IV.

ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tovar prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, záručný list, manuál alebo iný dokument potrebný na prevádzku kúpeného tovaru). Pri osobnom odbere tovaru je kupujúci povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné vady týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné vady reklamovať ihneď. Pri doručení tovaru kuriérskou službou alebo poštou je kupujúci povinný na mieste prevzatia tovaru spísať reklamačný protokol o zistených zjavných vadách — o nekompletnosti zásielky, mechanickom poškodení tovaru, jeho obalu, príp. iných zjavných vadách. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd tovaru, zistiteľných pri prevzatí tovaru a nekompletnosti tovaru a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Predávajúci za zjavené vady zistiteľné pri prevzatí tovaru a nekompletnosť odovzdaného tovaru a dokladov nezodpovedá ani v prípade, ak kupujúci nevyužije právo vykonať prehladku tovaru pri jeho prevzatí.
2. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí, je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru, najneskôr do 24 hodín od jeho prevzatia. Neskoršie reklamácie nebudú uznané.
3. Zodpovednosť za poškodenie tovaru v priebehu dopravy nesie dopravca, nakoľko všetok tovar je poistený. Na základe vyhotoveného záznamu bude zákazníkovi po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový tovar.
4. V prípade, ak tovar odovzdaný kupujúcemu nezodpovedá kvalite uvádzanej predávajúcim na jeho internetovej stránke, je kupujúci povinný oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu najneskôr do 2 pracovných dní od prevzatia tovaru. Dodatočné reklamácie tohto typu nebudú uznané.
5. Pred prvým použitím kúpeného tovaru je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť.
6. Práva zo zodpovednosti za vady je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby.
7. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou vadou.
8. Záruka sa nevzťahuje najmä na vady spôsobené opotrebením alebo nadmerným používaním vecí,

vady spôsobené používaním tovaru v podmienkach nezodpovedajúcich povahe tovaru, príp. uvedených v príslušnej dokumentácii k tovaru, vady spôsobené nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, v rozpore s návodom na jeho použitie, nesprávnou obsluhou, ošetrovaním a údržbou tovaru, vady spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, vady spôsobené mechanickým poškodením tovaru, ktoré nastalo po jeho prevzatí kupujúcim, vady spôsobené neodbornou montážou alebo neodborným uvedením tovaru do prevádzky, vady spôsobené opravou alebo modifikáciou tovaru vykonanou inými osobami než autorizovaným servisom, vady spôsobené prírodnými živlami, tovar s porušením ochranných pečatí a nálepiek, ak sú na tovare, mechanické poškodenie tovaru, príp. iné zjavné vady a nekompletnosť odovzdaného tovaru, ktoré nebolo oznámené predávajúcemu pri prevzatí tovaru a v prípade, ak ide o mechanické poškodenie, ktoré nebolo možné zistiť pri prevzatí, bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru, tovar používaný s vadou, ak používanie tovaru s vadami zabráni odstráneniu vady alebo zväčší rozsah vady, diely spotrebného charakteru spotrebované pred uplynutím záručnej doby, ak kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu upozornený a pre vadu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru, ak kupujúci reklamuje tovar po uplynutí záručnej doby.

9. Ak predávajúci pri predaji tovaru ponúkne kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne iný tovar ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným tovarom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak predávajúci vie o vadách tovaru, ktoré ponúka kupujúcemu ako dar, je povinný kupujúceho pri ponuke daru na ne upozorniť. Ak sa na darovanom tovare objavia vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade, ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, je povinný predávajúcemu vrátiť všetko čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným tovarom je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.

ČLÁNOK V.

UPLATNENIE PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

1. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru môže kupujúci uplatniť v prevádzke predávajúceho v Podlužanoch 307, 956 52 Podlužany alebo v autorizovanom servisnom stredisku (informácie o autorizovaných servisných strediskách poskytne predávajúci kupujúcemu na mobilnom telefónnom čísle **+421919041151**
2. V prípade, ak kupujúci požaduje opravu vadného tovaru a v záručnom liste je uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.
3. Právo na opravu tovaru môže kupujúci uplatniť v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je uvedený v dokumentácii k tovaru, prípadne ich oznámi predávajúci kupujúcemu na základe jeho požiadania.
4. Reklamáciu môže kupujúci uplatniť odovzdaním vadného tovaru a príslušných dokladov, prípadne jeho zaslaním (poštou alebo kuriérskou službou), do miesta uvedeného v bode 1. až 3. tohto článku.
5. Ak povaha tovaru neumožňuje doručiť tovar predávajúcemu alebo do autorizovaného servisného strediska, má kupujúci právo požadovať odstránenie vady na mieste alebo sa dohodnúť s predávajúcim o spôsobe prepravy tovaru. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný), doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny a vypísaný reklamačný formulár
6. V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Neúplný alebo nesprávne zmenený záručný list je neplatný. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich zo zárukou.
7. Kupujúci pri uplatnení reklamácie presne popíše vadu tovaru a spôsob, akým sa vada prejavuje. Zároveň 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).
8. Ak kupujúci zasiela vadný tovar predávajúcemu alebo servisnému stredisku, je povinný zabalit ho

do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru, pričom je povinný zásielku označiť príslušnými symbolmi. Za škodu na tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením predávajúci nezodpovedá.

9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho alebo v autorizovanom servisnom stredisku. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu alebo autorizovanému stredisku. Pri zaslaní vadného tovaru predávajúcemu príp. servisnému stredisku sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný tovar spolu s príslušnými dokladmi bol doručený predávajúcemu príp. servisnému stredisku.
10. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, príp. tieto nie sú čitateľné alebo odovzdaný tovar nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

ČLÁNOK VI.

VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Pri osobnom reklamovaní tovaru vydá zamestnanec predávajúceho kupujúcemu prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
3. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická 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.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3. tohto článku má kupujúci právo odzmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
5. Ak kupujúci reklamáciu tovaru 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.
6. Ak kupujúci reklamáciu tovaru 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.
7. Pri zjavne neopodstatnenej reklamacii uplatnenej kupujúcim, má predávajúci právo požadovať od kupujúceho náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou vznikli.
8. O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu 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).
9. O vybavení reklamácie informuje predávajúci kupujúceho zaslaním e-mailovej správy, ak kupujúci uviedol na tieto účely emailovú adresu. 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 kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom).
 10. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

ČLÁNOK VII.

SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Ak sa na tovare počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo najej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Odstrániteľnými vadami sú vady, ktorých odstránením sa nezhorší kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.
2. Pokiaľ sa vykonanou záručnou opravou zhoršil vzhľad tovaru a nebola porušená jeho funkčnosť, je možné riešiť reklamáciu zľavou z kúpnej ceny.
3. Kupujúci má právo požadovať bezplatnú výmenu tovaru alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy ak sa natovare vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať; za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich opravách, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre väčší počet väd tovar riadne užívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu užívaniu tovaru alebo ak predávajúci nevybaví reklamáciu v zákonnej 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
4. Ak sa na tovare objavia iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavuz ceny tovaru.
5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z kúpnej ceny sa prihliadne na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru a možnosť jeho ďalšieho užívania. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje predávajúci.
6. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúcinamiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
7. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru (pri odstúpení kupujúceho od zmluvy), vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, odôvodneným zamietnutím reklamácie.
8. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č.294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrokom v znení neskorších predpisov.

Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

1. Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na **realbikeinfo@gmail.com**), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm

3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.07.2024
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. **V Podlužany dňa 15.08.2024**

Reklamačný protokol

Kupujúci:

Meno / Obchodné meno:

Adresa:

IČO:

telefón:

e-mail:

Predávajúci:

Meno / Obchodné meno: REALBIKE s.r.o.

Adresa: Podlužany 307 95652

IČO: 52308111

telefón: 0919 041151

e-mail: realbikeinfo@gmail.com

Týmto reklamujem doleuvedený tovar s popisom závady

Názov tovaru:

Zakúpený dňa:

Číslo dokladu:

Popis vady, predmet reklamácie :

Prílohy:

reklamačný protokol*

reklamovaný tovar*

kópia dokladu o kúpe *

iné:

IBAN a SWIFT:

**V
dňa**

Podpis kupujúceho:

Vyjadrenie Predávajúceho (vyplňa predávajúci):

Vyššie uvedený tovar sme prijali na reklamáciu. Vami uplatnená reklamácia bola vybavená nasledovne:

výmena tovaru *

oprava tovaru *

vrátenie peňazí *

zľava z kúpnej ceny*

iné: _____

na základe písomného odborného posúdenia / zo dňa (alebo iné):

Reklamácia bola doručená dňa:

Reklamácia bola vybavená* / zamietnutá* dňa:

Reklamáciu vybavoval:

Ak bola reklamácia zamietnutá, môžete sa obrátiť o vykonanie odborného posúdenia na:

Číslo reklamácie

Dátum zaslania výsledku konania:

Zodpovedná osoba: _____

Podpis predávajúceho:

Dátum:

***Vhodné podčiarknite alebo dopíšte!**