

# Reklamačný poriadok

spoločnosti esports supplements, s. r. o.

1. Týmto reklamačným poriadkom spoločnosť poskytuje kupujúcemu – spotrebiteľovi informácie o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti. Pre vylúčenie pochybnosti, tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom.
2. Spoločnosťou sa rozumie obchodná spoločnosť esports supplements, s. r. o., so sídlom Plánky 2632/38, 840 02 Bratislava, IČO 55 450 237, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 169619/B (ďalej len „predávajúci“), predmetom podnikania ktorej je okrem iného maloobchod.
3. Kupujúcim sa rozumie fyzická osoba - spotrebiteľ, ktorému predávajúci poskytuje služby na základe vyššie uvedeného predmetu podnikania.
4. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar ponúkaný kupujúcemu bude spĺňať požiadavky na kvalitu v súlade s charakterom ponúkaného tovaru a uzavretou zmluvou (zodpovednosť za vady). Dátum spotreby tovaru je vyznačený na jeho obale.
5. Ak kupujúci usúdi, že poskytnutý tovar nemá dohodnutú kvalitu alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť výhradu / výhrady (ďalej len „reklamácia / reklamácie“) nasledovnou formou:
  - a) poštou na adresu: FHB Group s.r.o., Logistické centrum – Contera park - Svätý Jur Priemyselná 1637/3, 900 21 Svätý Jur
  - b) elektronicky na adrese: [info@esupps.sk](mailto:info@esupps.sk)
  - c) telefonicky na čísle: +421 944 120 780. Predávajúci a kupujúci sa v prípade telefonického kontaktu dohodnú na ďalšom postupe ohľadne podania a spisania reklamácie, postupu pri jej riešení atď.
6. Reklamáciu musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovaného tovaru. Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru je nutné oznámiť do 24 hodín od prevzatia zásielky e-mailom na adresu [info@esupps.sk](mailto:info@esupps.sk) alebo telefonicky v pracovné dni v dobe od 9:00 do 15:00 tel. č. +421 944 120 780 . Neskoršie reklamácie nekompletnosti zásielky alebo mechanického poškodenia tovaru bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.
7. Kupujúci je povinný určito, zrozumiteľne, presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov preukazujúcich tvrdené skutočnosti. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie.
8. Reklamovaný tovar kupujúci doučí alebo zašle predávajúcemu na adresu Logistické centrum – Contera park - Svätý Jur Priemyselná 1637/3, 900 21 Svätý Jur, spolu s potvrdením o jeho kúpe. Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť prevzatie tovaru, ak bude zaslaný ako zásielka s dobierkou.
9. Predávajúci kupujúcemu podávajúcemu reklamáciu potvrdí prijatie reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci potvrdenie o uplatnení reklamácie doručí kupujúcemu obratom. V prípade, ak nie je možné potvrdenie doručiť obratom, predávajúci ho doručí zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
10. Predávajúci preskúma opodstatnenosť reklamácie a podľa ju výsledku ju uzná ako oprávnenú, alebo neuzná.

11. Predávajúci si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu okrem iného v nasledujúcich prípadoch:
  - zníženie kvality tovaru spôsobili okolnosti vylučujúce zodpovednosť predávajúceho,
  - zníženie kvality tovaru spôsobilo konanie kupujúceho alebo tretích osôb v rozpore so zmluvou, všeobecnými zmluvnými podmienkami alebo inštrukciami na používanie,
  - ak kupujúci reklamáciu neuplatnil bezodkladne, v dôsledku čoho zmaril možnosť objektívneho posúdenia existencie a príčiny vzniku reklamovaných väd.
12. Kupujúci je povinný predávajúcemu poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti.
13. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, prípadne v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu reklamovaného tovaru, kupujúci je o vybavení reklamácie upovedomený najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim. V prípade, ak reklamácia nebude vybavená ani v lehote 30 dní od prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť alebo požadovať výmenu tovaru.
14. Pokiaľ predávajúci uzná reklamáciu za oprávnenú, kupujúci má v prípade odstrániteľnej vady nárok na jej bezplatné odstránenie alebo výmenu tovaru, a to podľa tohto, ktorý z nárokov si zvolí. Kupujúci má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy v nasledujúcich prípadoch (pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne na inom riešení, napríklad na výmene tovaru):
  - ak ponúkaný tovar vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne využívať ako tovar bez vady,
  - ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady tovar riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
  - ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre väčší počet väd tovar riadne využívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu tovaru.
15. Ak sa na reklamovanom tovare objavia iné neodstrániteľné vady, ktoré však nebránia jeho užívaniu, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru, ktorá bude vychádzať z charakteru vady, doby jej trvania a možnosti využiteľnosti tovaru.
16. Ostatné právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, všeobecnými zmluvnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
17. Predávajúci je oprávnený z dôvodu zmien vo svojej obchodnej politike alebo zmien právnych predpisov na území SR, alebo na základe vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia, alebo v záujme bezpečného fungovania informačného systému, alebo minimalizácie rizika, tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť, alebo dopĺňať. Aktuálne znenie Reklamačného poriadku je dostupné na internetovej stránke spoločnosti.
18. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 21.06.2023.

## Reklamačný formulár

spoločnosti esports supplements, s. r. o., so sídlom Plánky 2632/38, 840 02 Bratislava, IČO 55 450 237, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 169619/B

Dátum podania reklamácie: .....

Druh poskytnutého tovaru: .....

Špecifikácia poskytnutého tovaru:

.....  
.....

Údaje o osobe, ktorá podáva reklamáciu (meno, priezvisko, adresa, kontakt, email):

.....  
.....

Vecný obsah reklamácie (vyplňuje osoba, ktorá podáva reklamáciu). Špecifikujte tiež namietané pochybenie:

.....  
.....

Požadovaný spôsob vybavenia reklamácie:

.....

V.....,dňa .....

.....

Podpis osoby, ktorá podáva reklamáciu

## Vyjadrenie k reklamácii

spoločnosti esports supplements, s. r. o., so sídlom Plánky 2632/38, 840 02 Bratislava, IČO 55 450 237, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 169619/B

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Reklamácia bola uznaná za oprávnenú: áno nie

Odôvodnenie: .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Spôsob vybavenia reklamácie: .....  
.....  
.....

V.....,dňa .....

---

S vybavením reklamácie:  súhlasím  nesúhlasím

V.....,dňa .....

Podpis osoby, ktorá podáva reklamáciu