

REKLAMAČNÍ ŘÁD

SPORTISIMO s.r.o.

IČ: 26194627

sídlo: Řevnická 170/4, Třebonice, 155 21 Praha 5

Preambule

- 1) Tento reklamační řád je zpracován v souladu s požadavky na informace poskytované kupujícím/spotřebitelům v rámci tzv. maloobchodního prodeje zboží (prodej zboží v obchodě), a to zejména dle ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen “**ZoOSp**”) a § 1811 odst. 2 písm. f/ zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen “**NOZ**”), případně dle § 1820 odst. 1 písm. m/ NOZ, pokud se jedná o e-shop). Tento reklamační řád upravuje postup kupujícího a společnosti SPORTISIMO s.r.o. (dále jen “**Prodávající**”) v případě, že přes veškeré úsilí Prodávajícího o zachování vysoké kvality prodáváných věcí (dále jen “**Zboží**”) se u Zboží vyskytnou vady a kupující se rozhodne uplatnit práva z vadného plnění – vad Zboží (dále jen „**Reklamace**“).
- 2) Tento Reklamační řád se použije na uplatnění práv kupujícího z vadného plnění u Prodávajícího při jeho prodeji Zboží v rámci maloobchodní činnosti (kupujícím/spotřebitelům), ať již jde o prodej Zboží v rámci prodejen Prodávajícího nebo o prodej Zboží prostřednictvím komunikace na dálku (e-shop apod.).
- 3) Tento Reklamační řád je platný od 6.1.2023, přičemž může být Prodávajícíím upravován/měněn s tím, že vždy platí jeho aktuální znění v okamžik Reklamace Zboží, neplyne-li z právních předpisů jinak (jiná úprava práv z vadného plnění).

I. Prevence

Aby prodávané Zboží správně plnilo svůj účel pro kupujícího je třeba, aby kupující věnoval pozornost níže uvedeným základním předpokladům:

- (i) Při výběru Zboží je nutné, aby zvolený druh, velikost a další parametry Zboží přesně odpovídaly potřebám spotřebitele. V této souvislosti je třeba zohlednit deklarovaný účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování nabízeného Zboží. Pouze dobře zvolené Zboží z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění představ a požadavků kupujícího a předpokládaného využití Zboží.
- (ii) Prodávající prodává sportovní zboží a vybavení zejména pro rekreační účely, které svou povahou a vlastnostmi není určeno pro profesionální použití a v případě jeho užití pro profesionální účely (či nadměrné užití), nemusí mít takovou (profesionální) kvalitu a odolnost, což musí kupující při koupi Zboží a užití vždy zvážit. Některé Zboží se v závislosti na použití opotřebuje/ztratí původní vlastnosti (spotřebuje) rychleji, než je doba odpovědnosti Prodávajícího (například tenisové míčky apod.) a takové opotřebení/ztráta vlastností či spotřebování v době odpovědnosti Prodávajícího za vady, nelze považovat za vadu Zboží.
- (iii) Po celou dobu užívání zakoupeného Zboží je nutné, aby kupující věnoval dostatečnou pozornost pravidlům užívání zakoupeného Zboží. Zvláště je nutné při užívání Zboží zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost Zboží, jako je například nadměrná intenzita užívání (Zboží určené k rekreačním sportovním vs. Zboží pro profesionální sportovce) či jeho užívání k nevhodnému účelu.
- (iv) Dále je pro zachování dobrého stavu a funkčnosti zakoupeného Zboží potřebná pravidelná a odpovídající údržba a někdy servis/seřízení (zejména u jízdních kol a lyžařského vázání). Je třeba si uvědomit, že nesprávná nebo nedostatečná údržba či servis může podstatně zkrátit funkčnost a životnost Zboží. Prodávající poskytuje kupujícím prostřednictvím návodů k užívání a dalších informačních materiálů dostatečné množství informací potřebných k řádnému ošetřování a údržbě/servisu zakoupeného Zboží. Není-li proveden nezbytný servis/seřízení (zejména u jízdních kol a lyžařského vázání), může to vést nejen k poškození Zboží (takto způsobené kupujícím), ale i k ohrožení zdraví a života uživatele Zboží a dalších osob.

II. Odpovědnost Prodávajícího za vady - důvody pro uplatnění Reklamacce

- 1) Prodávající odpovídá kupujícímu/spotřebiteli, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že Zboží:
 - (a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - (b) je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž Prodávající souhlasil, a
 - (c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
- 2) Prodávající odpovídá kupujícímu vedle ujednaných vlastností Zboží, že
 - (a) Zboží je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - (b) Zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
 - (c) Zboží je dodáváno s veškerým příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
 - (d) Zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- 3) Neodpovídá-li Zboží parametrům uvedeným v předcházejících bodech 1) a 2), má se za to, že Zboží má vadu. Za vadu se nepovažuje taková chybějící vlastnost/skutečnost, na kterou byl Kupující při koupi upozorněn (např. že Zboží má jen určité specifické vlastnosti apod.).
- 4) Prodávající může prodávat také Zboží již použité, v takovém případě se za vadu nepovažuje to, že Zboží (i) již bylo použito (je opotřebené), (ii) má vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena (poskytnuta sleva), (iii) nemá originální obal, (iv) neobsahuje veškeré příslušenství, apod. Kupující/spotřebitel je vždy upozorněn, že kupované Zboží je již použité/opotřebené a koupí takového použitého Zboží bere na vědomí, že tato skutečnost, případně chybějící originální obal či chybějící příslušenství se za vadu nepovažují a nelze ji uplatnit.
- 5) Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací Zboží, která byla provedena Prodávajícím nebo na jeho odpovědnost; totéž platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.
- 6) Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu/poškození Zboží sám způsobil. Vadou Zboží není její opotřebením způsobené jejím obvyklým užíváním (včetně spotřebování věci) nebo u použité věci opotřebením odpovídající míře jejího předchozího používání. U Zboží prodávaného za nižší cenu není možno vytknout vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána.
- 7) V případě, že kupující je spolu-odpovědný za vadu, např. nevhodným použitím Zboží, pokračováním v používání Zboží, kde se vada již projevila a je zjevná, čímž došlo k většímu poškození Zboží apod., neodpovídá Prodávající za poškození Zboží, jež takto způsobil kupující.

III. Kde lze reklamaci uplatnit

- 1) Vadu lze vytknout (Zboží reklamovat) u Prodávajícího, a to:
 - (i) **Zboží zakoupené v prodejnách Prodávajícího lze reklamovat v kterékoliv prodejně Prodávajícího** (v prodejnách Prodávajícího v České republice, prodejně "Sportisimo"

v jiných zemích jsou provozovány sesterskými společnostmi a reklamační u Zboží koupené v České republice u nich reklamovat nelze);

- (ii) **Zboží zakoupené v e-shopu (www.sportisimo.cz) lze reklamovat na kterékoliv prodejně a zároveň na adrese zákaznického centra Prodávajícího: SPORTISIMO s.r.o., Contera Park Ostrava D1, hala A, Žižkova 707/11, 711 00 Ostrava-Hrušov – zasláním zboží k reklamaci přepravní službou. Pro urychlení komunikace žádáme kupující o označení zásilky obsahující reklamované zboží a shora uvedené doklady napsaným **“REKLAMACE – e-shop”** a dále o uvedení dostatečných kontaktních údajů, zejména adresy a telefonního čísla. Prodávající nepřebírá žádné nevyžádané zásilky na dobírku nebo na náklady Prodávajícího.**
- 2) Je-li však k opravě Zboží výslovně určena jiná osoba, která je v místě Prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu Zboží tomu, kdo je určen k provedení opravy – požaduje-li opravu Zboží.
 - 3) Jelikož sídlo Prodávajícího jsou kanceláře, žádáme Kupující, aby reklamační uplatňovali pouze v prodejnách Prodávajícího, jelikož tyto jsou zařízeny pro přijímání a vyřizování reklamací.
 - 4) V prodejnách Prodávajícího je po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.
 - 5) Při uplatnění reklamační je nezbytné, aby reklamované Zboží splňovalo hygienické požadavky a bylo dodáno se všemi částmi/příslušenstvím nezbytným pro posouzení a vyřízení reklamační.
 - 6) Při uplatnění reklamační musí kupující doložit, že reklamované Zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího – ideálně tedy prodejním dokladem – účtenkou/fakturu apod. a že práva z odpovědnosti uplatňuje (Zboží reklamační) v řádné lhůtě. Pokud byl nákup proveden kupujícím jako registrovaným zákazníkem a prodej Zboží je dohledán v zákaznickém Sportisimo účtu, není nákupní doklad (účtenka/faktura) potřeba.

IV. Lhůty pro uplatnění reklamační

- 1) **Kupující může vytknout vadu, která se na Zboží projeví v době dvou let od převzetí Zboží.**
- 2) Je-li předmětem koupě Zboží s digitálními vlastnostmi a mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, může kupující vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví, a to v době, po kterou mají být digitální obsah nebo služby poskytovány (ve vztahu k takovému digitálnímu obsahu či službě), jinak po dobu dvou let od převzetí Zboží.
- 3) Při uplatňování vad Zboží s digitálními vlastnostmi je třeba odlišovat vady hardware Zboží – věci jako takové a vady digitálního obsahu (software)/digitálních služeb. Zboží – věc jako hardware je možno reklamovat po dobu dvou let od jeho převzetí. Digitální vlastnosti Zboží – tedy digitální obsah či služby (software) je možno reklamovat po dobu, po kterou je ve smlouvě sjednáno, že bude poskytován (aktualizován) digitální obsah či digitální služba, jinak (a nejméně) po dobu dvou let od převzetí Zboží.
- 4) Zboží s digitálními vlastnostmi (zejména sportovní hodinky, sport-testery apod.) jsou dodávány se software zajišťujícím jejich funkčnost, případně určité vlastnosti. Aktualizace software či poskytování se Zbožím souvisejících digitálních služeb zajišťuje/dodává jejich výrobce či výrobcem pověřená třetí osoba. Prodávající tyto aktualizace sám nezajišťuje, není-li ve smlouvě (v nabídce Prodávajícího) uvedeno jinak. Prodávající však odpovídá kupujícímu za funkčnost a (nabízené/sjednané či obvyklé) vlastnosti Zboží včetně jeho digitálního obsahu po dobu dvou let od převzetí Zboží (nezavázal-li se Prodávající ve smlouvě/nabídce k delší době) a kupující může nefunkčnost (chybějící aktualizace nezbytné pro řádnou funkčnost) software či digitálních služeb uplatňovat u Prodávajícího. Kupující nemůže chybějící aktualizace či sjednané/nabízené digitální služby reklamovat u Prodávajícího, pokud při koupi Zboží kupující výslovně souhlasil (např. zaškrtnutím odpovídajícího políčka na e-shopu apod.), že bere na vědomí, že Prodávající vůbec nezajišťuje a neodpovídá za aktualizace digitálního obsahu či poskytování digitálních služeb se Zbožím související.

- 5) Vytkl-li kupující Prodávajícímu vadu oprávněně, doba odpovědnosti za vady, resp. doba, kdy může kupující práva z vad Zboží uplatňovat neběží po (prodlužuje se o) dobu, po kterou kupující nemůže Zboží užívat. U vyměněného Zboží běží doba odpovědnosti nově.
- 6) Projeví-li se vada Zboží v průběhu jednoho roku od jeho převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí (Prodávající musí případně prokázat, že Zboží vadné nebylo - jedná se tedy o vyvratitelnou domněnku), ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje (Zboží je s ohledem na jeho povahu a způsob použití opotřebeno/ztrácí své původní vlastnosti rychleji – například tenisové míče apod.).

V. Obsah reklamace

- 1) Kupující sdělí Prodávajícímu jaké právo z vadného plnění si zvolil/uplatňuje (způsob vyřešení reklamace) při oznámení vady Zboží, popř. nemusí žádné konkrétní právo uvést. Právo z vadného plnění si není možné zvolit v rozporu s oprávněními danými zákonem. V případě, že kupující konkrétní způsob vyřešení reklamace nesdělí/neuplatní, má se za to, že ponechal volbu na způsobu vyřešení reklamace na Prodávajícím, zejména Prodávající pak může vadné Zboží zejména opravit či vyměnit za nové.
- 2) Prodávající je povinen kupujícímu/spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

VI. Práva spotřebitele z vady

- 1) Má-li Zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového Zboží bez vady nebo opravu Zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný (jedná se například o drobnou opravu či dodání chybějící části Zboží/příslušenství apod.); to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem (opravou) vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
- 2) Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.
- 3) Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha Zboží a účel, pro který kupující Zboží koupil.
- 4) K odstranění vady převezme prodávající Zboží na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž Zboží, jehož montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem Zboží předtím, než se vada projevila, Prodávající provede demontáž vadného Zboží a montáž opraveného nebo nového Zboží anebo uhradí náklady s tím spojené.
- 5) Kupující může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny Zboží nebo odstoupit od smlouvy o koupi Zboží (Zboží vrátit), pokud
 - a) Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil podle předchozích odstavců tohoto článku,
 - b) se vada projeví opakovaně,
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy o koupi Zboží, nebo
 - d) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 6) Přiměřená sleva z kupní ceny Zboží se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a hodnotou vadného Zboží, které kupující obdržel.
- 7) Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada Zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

- 8) Odstoupí-li kupující od smlouvy, Prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží Zboží zpět nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.
- 9) Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se Prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Kupující je o vyřízení reklamační informován sms, popřípadě e-mailem na kontaktní údaje uvedené kupujícím při reklamační Zboží.
- 10) Reklamační je včas vyřízena, je-li ve výše uvedené lhůtě kupující informován o vyřízení reklamační a opravené či nové Zboží připraveno k vyzvednutí na příslušné prodejně či odesláno kupujícímu, popř. je pro kupujícího připravena k vyzvednutí či odeslána vrácená kupní cena Zboží či částka odpovídající slevě.
- 11) Po marném uplynutí lhůty k vyřízení reklamační (není-li reklamační vyřízena, resp. kupující o vyřízení reklamační řádně informován) může kupující/spotřebitel od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 12) Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- 13) Nepřevezme-li kupující Zboží po skončení reklamačního řízení v přiměřené době poté, co jej prodávající vyzval o možnosti Zboží po opravě či vyměněné Zboží převzít, má Prodávající nárok na přiměřené/obvyklé skladné za uložení/uskladnění Zboží.

VII. Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

- 1) V případě, že kupující/spotřebitel nebude souhlasit s vyřešením reklamační Zboží (např. s odmítnutím reklamační, způsobem vyřešení reklamační apod.) a mezi kupujícím/spotřebitelem a Prodávajícím tak vznikne spor, který se nepodaří mezi nimi vyřešit, má spotřebitel právo (vedle práva na soudní ochranu/soudní spor) také na mimosoudní řešení takového sporu (dále jen „spotřebitelský spor“).
- 2) Bližší informace o řešení, zahájení a vyřízení spotřebitelského sporu naleznete ve všeobecných obchodních podmínkách Prodávajícího, a to v jejich článku XII., popř. na webových stránkách České obchodní inspekce (ČOI), která je také příslušná pro řešení spotřebitelských sporů, a to např. na jejich stránkách <https://www.coi.cz/informace-o-adr>.

VIII. Stížnosti

- 1) V případě, že bude mít kupující/spotřebitel jakékoliv námitky, stížnosti apod. týkající se řešení jeho reklamační, může se obrátit na oddělení vyřizování stížností u Prodávajícího na kontaktní adrese reklamační@sportisimo.cz. Informaci o vyřízení stížnosti zašle Prodávající na elektronickou adresu kupujícího.
- 2) Kupující/spotřebitel se také se svou stížností, námitkou či připomínkou ohledně reklamačního řízení u Prodávajícího může obrátit na orgán dohledu, kterým je Česká obchodní inspekce (ČOI), adresa Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, www.coi.cz.