

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÉHO OBCHODU WWW.BOOSTLIFE.SK

1. Úvodné a všeobecné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť Boost Life s. r. o. so sídlom: Dolné Srnie 186, 916 41 Dolné Srnie, IČO: 55 319 301, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 45085/R (ďalej len „**predávajúci**“) prevádzkuje internetový obchod (ďalej ako „**e-shop**“) na webovej adrese www.boostlife.sk.
- 1.2. Predaj tovaru prostredníctvom e-shopu je upravený vo Všeobecných obchodných podmienkach predávajúceho zverejnených na webovej stránke www.boostlife.sk.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je súčasťou VOP.
- 1.4. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia práv kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru (ďalej len „**reklamácia**“), zakúpeného kupujúcim v e-shope predávajúceho, a to vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.5. Pred odoslaním elektronickej objednávky tovaru je kupujúci povinný oboznámiť sa s VOP a s týmto reklamačným poriadkom. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa má za to, že odoslaním objednávky tovaru prostredníctvom e-shopu predávajúceho kupujúci s týmto reklamačným poriadkom súhlasí.
- 1.6. Ako doklad o kúpe vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad. Ak nie je k tovaru vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „**záručný list**“).
- 1.7. Okrem práva na uplatnenie reklamácie poskytuje predávajúci kupujúcim možnosť výmeny nepoužitého tovaru do 14 dní od jeho prevzatia bez udania dôvodu. Podmienky výmeny nepoužitého tovaru sú upravené v VOP a v danom prípade sa nejedná o uplatnenie akýchkoľvek nárokov z väd kúpeného tovaru podľa tohto reklamačného poriadku.

2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

- 2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záručná doba je 24 mesiacov (zákonná záručná doba).
- 2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, predávajúci však v takomto prípade nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.3. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov a predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
- 2.4. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, t.j. dobou, počas ktorej pri používaní a správnej starostlivosti vrátane údržby môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.
- 2.5. Záručnú dobu nemožno zamieňať s dátumom spotreby, resp. dobou použiteľnosti výrobku uvedenom na obale a určenom výrobcom a/alebo dodávateľom. Dátum spotreby je dátum určený výrobcom do ktorého je možné výrobok bezpečne používať podľa pokynov výrobcu a/alebo dodávateľa. Doba použiteľnosti výrobku je doba určená výrobcom a/alebo dodávateľom výrobku počítaná od otvorenia obalu výrobku

počas ktorej je možné výrobok bezpečne používať podľa pokynov výrobcu a/alebo dodávateľa.

- 2.6. Vyhlásením predávajúceho uvedeným v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste.
- 2.7. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.
- 2.8. Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu do 24 hodín od prevzatia zásielky (postup kupujúceho v prípade poškodenia zásielky/tovaru, alebo jej neúplnosti upravuje článok VII. VOP) e-mailom na adresu predávajúceho boostlifesro@gmail.com. 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.
- 2.9. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
- 2.10. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 2.11. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar zdarma (darček), je na kupujúcom, či ponúkaný tovar (darček) prijme. Tovar zdarma (darček) však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady a na tento tovar sa teda zákonná záruka nevzťahuje.

3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady tovaru (reklamácia) a spôsob vybavenia

- 3.1. Ak sa na predanom tovare vyskytne v záručnej dobe vada, má kupujúci právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady tovaru, t.j. právo tieto vady tovaru reklamovať.
- 3.2. Kupujúci je povinný vady na tovare uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- 3.3. Za vadu predaného tovaru nemožno považovať zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nesprávneho skladovania, neodborným zásahom, neodbornou inštaláciou, neodborným a nesprávnym zaobchádzaním či manipuláciou, nesprávnou údržbou alebo zanedbaním potrebnej údržby, nedostatočnej alebo nevhodnej starostlivosti, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou, neoprávneného alebo nesprávneho zásahu, v dôsledku užívania produktu iným než obvyklým spôsobom alebo v rozpore s jeho účelovým určením, na chybu spôsobenú mechanickým alebo chemickým poškodením.
- 3.4. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru (reklamáciu) si kupujúci uplatňuje:
 - 3.4.1. osobne v prevádzke predávajúceho nachádzajúcej sa na ul. Mierové námestie č. 33/33 v 911 01 Trenčín, alebo u, v prevádzke na to určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť, alebo
 - 3.4.2. zaslaním reklamovaného tovaru na adresu sídla predávajúceho Boost Life s. r. o. so sídlom: Dolné Srnie 186, 916 41 Dolné Srnie spôsobom a postupom uvedeným nižšie.
- 3.5. V prípade, ak si kupujúci uplatní reklamáciu tovaru zakúpeného prostredníctvom e-shopu predávajúceho osobne na predajni (bod 3.4.1), nemôže priamo požadovať vybavenie reklamácie na mieste, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

- 3.6. V prípade, ak si kupujúci mieni uplatniť reklamáciu tovaru zakúpeného prostredníctvom e-shopu zaslaním reklamovaného tovaru na adresu sídla predávajúceho (bod 3.4.2), predávajúci odporúča zaslať reklamovaný tovar doporučené a zásielku pre prípad straty poistiť. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať zásielku s reklamovaným tovarom na dobierku.
- 3.7. Bez ohľadu na spôsob uplatnenia reklamácie kupujúcim je kupujúci povinný spolu s reklamovaným tovarom zaslať/predložiť predávajúcemu popis vady na reklamovanom tovare; vzor reklamačného protokolu je dostupný na webovej stránke www.boostlife.sk.
- 3.8. Pri identifikácii vady reklamovaného tovaru a jej odstránení, resp. vybavení reklamácie postupuje predávajúci podľa zákonných ustanovení Občianskeho zákonníka (§ 622 a 623).
- 3.9. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť:
- 3.9.1. kupujúci má právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť;
 - 3.9.2. kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;
 - 3.9.3. predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 3.10. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 3.11. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.
- 3.12. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu z ceny.
- 3.13. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z práv uplatňuje, určí predávajúci spôsob vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 3.14. Predávajúci je povinný o uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu písomné potvrdenie.
- 3.14.1. V prípade, ak kupujúci uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady tovaru v prevádzke predávajúceho uvedenej v bode 3.4 vyššie, bude reklamačný protokol vyplnený a kupujúcemu vydaná kópia potvrdeného reklamačného protokolu priamo na predajni, v ktorej kupujúci práva zo zodpovednosti za vady tovaru uplatňuje. Dátumom uplatnenia reklamácie je v takom prípade deň, mesiac a rok jej uplatnenia na prevádzke predávajúceho.
 - 3.14.2. V prípade, ak kupujúci uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady tovaru odoslaním vadného tovaru prostredníctvom prepravcu na adresu prevádzky predávajúceho uvedenú v bode 3.4 vyššie, doručí predávajúci kupujúcemu potvrdený reklamačný protokol bez zbytočného odkladu po obdržaní vadného

tovaru, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Dátumom uplatnenia reklamácie je v takom prípade deň, mesiac a rok doručenia zásielky uvedenej vyššie a do reklamačného protokolu ho doplní predávajúci.

- 3.15. Ak kupujúci reklamáciu výrobku 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 kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 3.16. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, je predávajúci povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci 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 kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu 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.
- 3.17. Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách a na požiadanie ju predkladá orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 3.18. Kupujúci je povinný po vybavení reklamácie bezodkladne prevziať predmet reklamácie. Ak tak neurobí do 30 dní od vybavenia reklamácie, je predávajúci oprávnený účtovať náklady na skladné podľa platného cenníka.

4. Všeobecné podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady tovaru (reklamácie)

- 4.1. Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie) je kupujúci povinný:
- 4.1.1. uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, na ktorej môže byť vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie, prípadne aj iný spôsob (napr. telefonicky, prostredníctvom elektronickej pošty) ako môže byť vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie;
 - 4.1.2. predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u predávajúceho; ak ide o výrobok s podmienkami pravidelnej údržby a starostlivosti aj potvrdenou Servisnou a záručnou knižkou, prípadne dokladmi o vykonanej pravidelnej údržbe a starostlivosti,
 - 4.1.3. zabezpečiť, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
 - 4.1.4. zabezpečiť, aby bol reklamovaný tovar čistý a zbavený nečistôt,
 - 4.1.5. predložiť originál záručného listu v prípade, ak si kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom.

- 4.2. V prípade nesplnenia vyššie uvedených podmienok je predávajúci oprávnený odmietnuť prevziať tovar k reklamačnému konaniu.

5. Alternatívne riešenie sporov

- 5.1. Ak sa kupujúci domnieva, že spôsobom vybavenia reklamácie mohli byť porušené jeho práva, môže podľa zákona č. 391/2015 Z. z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
- 5.2. Bližšie k možnosti alternatívneho riešenia sporov je uvedené v článku III. VOP.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na nákup tovarov podnikateľmi, ktorí kupujú tovar v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti podľa VOP. Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho - podnikateľa týkajúca sa väd tovaru je upravená v príslušných ustanoveniach Obchodného zákonníka.
- 6.2. Právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, ktoré výslovne neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
- 6.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.02.2024