

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej ako „Reklamačný poriadok“) upravuje postup spoločnosti, **Wolfnation, s. r. o., Kuliškova 35, 821 08 Bratislava**, IČO: 53995759, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 154702/B, (ďalej len „Predávajúci“) a kupujúceho (ďalej len „Kupujúci“) pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na internetovej stránke [www.wolfnation.club.sk](http://www.wolfnation.club.sk) (ďalej ako „[www.wolfnation.club](http://www.wolfnation.club)“) a práva a povinnosti Kupujúceho a Predávajúceho (Predávajúci a Kupujúci spolu ďalej len „Zmluvné strany“) s tým súvisiace.

2. Postup Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na [www.wolfnation.club](http://www.wolfnation.club) ako aj úprava práv a povinností Zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 619 až § 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

3. Postup Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na [www.wolfnation.club](http://www.wolfnation.club) ako aj úprava práv a povinností Zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 422 až § 442 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

4. Kupujúci potvrdzuje odoslaním elektronickej objednávky Predáváčemu, že sa oboznámil s Reklamačným poriadkom Predávajúceho a bezvýhradne s ním súhlasí. Okamihom odoslania elektronickej objednávky Predáváčemu sa Reklamačný poriadok stáva pre Kupujúceho záväzným.

5. Reklamačný poriadok je verejne dostupný na [www.wolfnation.club](http://www.wolfnation.club) a v sídle Predávajúceho.

### **Záručné podmienky a záručná doba**

1. Na dodaný tovar je Kupujúcemu poskytnutá záručná doba 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru Kupujúcemu. Vada tovaru a nároky vyplývajúce z vady tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

2. Ku každému tovaru zakúpenému u Predávajúceho je pri jeho dodaní Kupujúcemu priložená faktúra (doklad o kúpe tovaru), ktorá slúži zároveň ako dodací list a záručný doklad.

3. Reklamovať je možné len tovar zakúpený u Predávajúceho a úplne zaplatený. Kupujúci je povinný vo Formulári čo najvýstižnejšie popísať vadu, pre ktorú tovar reklamuje a to, akým spôsobom sa vada navonok prejavuje.

4. Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

5. Nárok na uplatnenie reklamácie Kupujúcim uplynutím záručnej doby tovaru.

6. Kupujúci nemá právo uplatniť reklamáciu na chyby, o ktorých bol v čase uzatvárania kúpnej zmluvy informovaný a na ktoré mu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru.

7. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov: odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, odôvodneným zamietnutím reklamácie.

8. Kupujúci má podľa charakteru väd tovaru, na ktoré uplatňuje záruku v priebehu záručnej doby tieto práva:

1. Pri odstrániteľných vadách – právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnej súčasti, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné.
2. Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže byť tovar riadne užívaný ako bez vady, má právo na výmenu tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.
3. Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez väd, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

4. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady.
5. Rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, má spotrebiteľ i v prípade, ak oprava vadného tovaru nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.
6. Spôsob vybavenia reklamácie vyberá Kupujúci.
9. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby a boli vynaložené skutočne a účelne.
10. 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 odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.
11. Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, tovar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.
12. Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci ako 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 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.
13. 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 Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť Predávajúceho podľa odseku 15.

14. Predávajúci vydá Kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie, ktoré mu bude zaslané na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke reklamovaného tovaru.

15. Predávajúci vydá Kupujúcemu o vybavení reklamácie písomné vyrozumienie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie, ktoré mu bude zaslané na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke reklamovaného tovaru.

16. Kupujúci sa môže voči rozhodnutiu reklamácie odvolať v lehote 30 dní od doručenia tohto rozhodnutia.

## **Záverečné ustanovenia**

1. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny a/alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na [www.wolfnation.club](http://www.wolfnation.club)

2. Predávajúci má záujem o riešenie sporov s Kupujúcim predovšetkým mimosúdnu cestou, a preto v prípade, ak Kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo má pocit, že došlo k porušeniu jeho práv zo strany Predávajúceho, môže sa za účelom vyriešenia vzniknutej situácie obrátiť na Predávajúceho prostredníctvom e-mailovej adresy: [store@wolfnation.club](mailto:store@wolfnation.club), respektíve v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

3. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov Kupujúci nájde tu – <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitel'skych-sporov/146987s>.

4. Spory môže Kupujúci takisto riešiť prostredníctvom platformy RSO – <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

V Bratislave, 15.10.2021

Zuzana Kardošová, konateľ