REKLAMAČNÝ PORIADOK
Spoločnosti Saunaworld Slovakia s.r.o.

Článok I.
Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho- spoločnosti Saunaworld Slovakia s.r.o., so sídlom Košická 52/A, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov, zapísaná Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 194696/B a je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník"), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa"), zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Reklamačný poriadok Saunaworld Slovakia je, dostupný v každej prevádzkarni Saunaworld Slovakia, a tiež na internetovej stránke predávajúceho www.infrasauny.sk. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník" alebo „kupujúci") o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia"), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamáciu tovaru nadobudnutého kupujúcim od predávajúceho v jeho obchodných prevádzkach, a tiež zakúpených v elektronickom obchode predávajúceho www.infrasauny.sk.

Článok III.
Zodpovednosť za vady tovaru a záručná doba

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
2. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
4. Záručná doba:
    a) je všeobecne 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
    b) v prípade použitého (zánovného) tovaru môže byť kratšia, a to na základe vzájomnej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim, avšak nie menej ako 12 mesiacov,
    c) v prípade tovaru, ktorý je určený na to, aby sa užíval po dlhšiu dobu, môže byť dlhšia ako 24 mesiacov ak to stanovujú osobitné predpisy. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky.
    d) v prípade servisných prác je 3 mesiace, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

5. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou - záručný list. Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe (napr. pokladničný blok z registračnej pokladnice).
6. Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, meno, priezvisko, bydlisko kupujúceho, číslo telefónu, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

7. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom. Podmienky a rozsah takejto záruky určí predávajúci v záručnom liste.
8. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar uviesť 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.
9. Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy (reklamácie) bol povinný tovar prevziať. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
10. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
11. V prípade, že predávajúci pri kúpe tovaru ponúka kupujúcemu k tovaru bezodplatne iný tovar, nezodpovedá za prípadné vady tohto tovaru. Ak si je predávajúci vedomý vád tovaru, ktorý bol ponúknutý bezodplatne, je povinný kupujúceho pri ponuke takéhoto tovaru na to upozorniť. Kupujúci má právo takýto bezodplatný tovar vrátiť avšak bez nároku na nový. Ak kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od zmluvy, je povinný vrátiť kupujúcemu všetko plnenie vrátane tovaru, ktorý získal od predávajúceho bezodplatne ako súčasť predaja tovaru.
12. Záruka poskytovaná v záručnej dobe sa nevzťahuje na vady spôsobené neodborným ošetrovaním tovaru či zanedbania starostlivosti o tovar, ak bol tovar mechanicky poškodený po jeho prevzatí, poškodený v dôsledku prevádzkovania v nevhodných podmienkach, vystavený chemicky agresívnemu prostrediu, vysokej teplote alebo tým, že kupujúci používal a manipuloval s tovarom v rozpore s návodom na použitie a v rozpore so záručnými podmienkami výrobcu. Záručná doba sa tiež nevzťahuje na spotrebný tovar, u ktorého došlo jeho užívaním k jeho spotrebe.
13. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitého tovaru kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci písomne dohodli podľa bodu 4 písm. b). reklamačného poriadku.

Článok IV.
Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady tovaru - reklamácia

1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho na adrese predávajúceho: Saunaworld Slovakia s.r.o., Košická 52/A, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov alebo prostredníctvom emailu: servis@saunaworldslovakia.sk. Adresy a telefónne kontakty prevádzkarne predávajúceho nájde kupujúci na internetových stránkach predávajúceho https://www.infrasauny.sk/kontakty, alebo priamo v jeho prevádzke.
2. Pri uplatňovaní reklamácie kupujúci vyplní reklamačný protokol:
    - popíše dôvod reklamácie, s tým, že určito a zrozumiteľne vymedzí reklamované skutočnosti, a práva, ktoré si voči predávajúcemu zo zodpovednosti za vady uplatňuje
    - predloží originál dokladu o kúpe reklamovaného tovaru v prípade kúpy v kamennej predajni
    - predloží záručný list ak bol predávajúcim vystavený
    - uvedie svoju e-mailovú adresu alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie a tiež telefonický kontakt.
3. Formulár na uplatnenie reklamácie je prílohou tohto reklamačného poriadku.
4. Pokiaľ by uplatnenie práv zodpovednosti za vady spôsobovalo vážne problémy, najmä z dôvodu, že tovar nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom posúdi predávajúci reklamáciu po dohode s kupujúcim priamo na mieste, alebo iným vhodným spôsobom. Kupujúci je v takomto prípade povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť.

5. O prijatí reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu potvrdenie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v reklamačnom protokole.

Článok V.
Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady

1. Reklamáciu tovaru je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, aby mohla byť reklamácia správne posúdená a vybavená.
2. Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť k riešeniu reklamácie, najmä uvedením svojho mena, priezviska, adresy na doručovanie, e-mailovej adresy, telefónneho čísla, dátumu reklamácie, popisu vady tovaru a požadovaného spôsobu vybavenia reklamácie.
3. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol v súlade s všeobecnými hygienickými zásadami. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.
4. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Ak sa jedná o vadu nezáručnú a kupujúci súhlasí s platenou opravou, bude tovar opravený za cenu podľa aktuálneho platného cenníka.
5. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak je to možné a ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by tovar mal bez vady a na závažnosť vady.
6. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí značné ťažkosti.
7. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej 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 tovar riadne užívať.
8. Ak ide o iné neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Ak tovar má vady, o ktorých predávajúci vie, je povinný kupujúceho na ne upozorniť pred uzavretím zmluvy. Ak dodatočne vyjde najavo vada, na ktorú predávajúci kupujúceho neupozornil, má kupujúci právo na primeranú zľavu z dojednanej ceny zodpovedajúcu povahe a rozsahu vady; ak ide o vadu, ktorá robí tovar neupotrebiteľnou, má tiež právo od zmluvy odstúpiť. Právo odstúpiť od zmluvy má kupujúci aj vtedy, ak ho predávajúci ubezpečil, že tovar má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené kupujúcim, alebo že nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.
9. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak:

    a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
    b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
    c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
    d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
    e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
    f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

10. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada, alebo poškodenie vznikla najmä:

    - kupujúci spôsobil vadu tovaru sám;

- vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia bežným užitím, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný tovar určený;
- nebola správne vykonávaná základná údržba;
- boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;
- kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru;
- boli porušené ochranné plomby na tovare;
- ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti.

Článok VI.
Postup pri uplatnení reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie

1. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu, začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:
   a) uplatnením reklamácie, a
   b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu; náklady prevzatia tovaru znáša predávajúci. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie bezodkladne po uplatnení reklamácie kupujúcim.
2. Predávajúci v potvrdení o uplatnení reklamácie uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstráni. Lehota takto oznámená nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
3. V potvrdení o uplatnení reklamácie je predávajúci povinný presne označiť aj reklamované vady tovaru, aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje, dátum prijatia reklamácie, číslo reklamácie a cenu, za ktorú bol tovar kúpený.
4. V záručnej lehote vykonávame bezplatné opravy materiálových a výrobných vád. Pokiaľ kontrola preukáže nesprávne používanie alebo manipuláciu zo strany zákazníka, predávajúci si môže účtovať s tým spojené náklady na servis a dopravu. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo písomne a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu, doručený doklad o vybavení reklamácie.
5. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady (zamietne reklamáciu), dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu.
6. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vady, môže uplatniť reklamáciu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované uplatnenie reklamácie sa § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka nevzťahuje.
7. Na náklady kupujúceho spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
8. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
   a) odovzdaním opraveného tovaru,
   b) výmenou tovaru,
   c) vrátením kúpnej ceny tovaru v podobe iného tovaru predávajúceho, ktorý si kupujúci vyberie, ak ide o tovar kúpený v obchodnej jednotke predávajúceho,
   d) vrátením kúpnej ceny v hotovosti, na účet, prípadne v podobe darčekových kupónov
   e) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
   f) písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia
   g) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
9. V prípade tovaru vráteného poštou alebo prostredníctvom distribučného partnera predávajúceho z dôvodu výskytu vady tovaru, má kupujúci právo na vrátenie poplatku za zaslanie tovaru. Poplatok bude kupujúcemu vrátený na ním uvedený bankový účet v lehote 14 dní odo dňa doručenia dokladu o jeho úhrade predávajúcemu.
10. Kupujúci je povinný prevziať si reklamovaný tovar v lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia predávajúceho o vykonaní opravy reklamovaného tovaru. V prípad, že si kupujúci v tejto lehote

opravený tovar neprevezme, je povinný zaplatiť predávajúcemu skladné vo výške 3,00 EURO za každý začatý deň neprevzatia tovaru až do dňa prevzatia tohto tovaru.

Článok VII.
Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. V prípade, že kupujúci nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „návrh“). Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
2. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi.
3. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je aj **Slovenská obchodná inšpekcia.**

Adresa na doručovanie: Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát
Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
Bajkalská 21/A, p.p. 29
827 99 Bratislava 27

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: adr@soi.sk a ars@soi.sk

5. Zoznam ďalších subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR - http://www.mhsr.sk/. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Spotrebiteľ podáva návrh spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie http://www.soi.sk sú uvedené podrobné informácie o inštitúte alternatívneho riešenia sporov (vrátane kontaktov a formulárov pre podanie návrhu). Spotrebiteľ má možnosť riešiť spory prostredníctvom platformy pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr.
6. Počas alternatívneho riešenia sporov kupujúci spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum (www.esc-sr.sk), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
7. Kupujúci môže návrh na alternatívne riešenie svojho sporu podať v listinnej podobe, v elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice.
8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby bolo možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom formulára, ktorý zverejní na svojom webovom sídle. Subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie sporov zo zmlúv uzatváraných prostredníctvom elektronických zariadení, je povinný zverejniť na svojom webovom sídle aj odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov na internetovej stránke EÚ http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

9. Alternatívne riešenie sporov vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný oprávnený subjekt môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie konania o alternatívnom riešení sporu maximálne do výšky 3 € s DPH.
10. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.
11. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

Článok VIII.
Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 20.02.2026. Platné a účinné znenie reklamačného poriadku je Kupujúcemu k dispozícii na internetovej stránke predávajúceho https://www.infrasauny.sk/a tiež na predajnom mieste Predávajúceho.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Zmena reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol zakúpený počas účinnosti reklamačného poriadku ku dňu kúpy tovaru.