

REKLAMAČNÝ PORIADOK X-BIONIC® SPHERE a. s.
k zákazníkemu programu X- CARD

Čl.1
ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a riešení reklamácie výšky aktuálneho zostatku kreditu na osobnom konte X-CARD (ďalej len „**Konto**“) člena zákazníkneho programu X-CARD (ďalej len „**program**“) poskytovaného spoločnosťou X-BIONIC® SPHERE a. s., so sídlom Dubová 33/A, 931 01 Šamorín, IČO: 46 640 134, zapísanou v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Trnava, oddiel: Sa, vložka č.10684/T (ďalej len „**XBS**“) a správnosti účtovných dokladov o kúpe tovaru a/alebo služby na jednotlivých prevádzkach XBS vyhotovených a odovzdaných oprávnenej osobe.
- 1.2 Vzťah medzi členom programu/držiteľom technického nosiča a XBS sa riadi Všeobecnými obchodnými podmienkami zákazníkneho programu X-CARD (ďalej len „**VOP**“), ktorých aktuálne znenie je umiestnené na webovom sídle XBS.
- 1.3 Tento reklamačný poriadok je vyhotovený v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení s ich primeraným použitím.

Čl.2
ZODPOVEDNOSŤ XBS

- 2.1 XBS zodpovedá za správnosť výšky aktuálneho zostatku kreditu na príslušnom Konte člena programu a správnosť účtovných dokladov o kúpe tovaru a/alebo služby na jednotlivých prevádzkach XBS, vyhotovených XBS a odovzdaných alebo doručených členovi programu alebo držiteľovi technického nosiča v zmysle VOP.

Čl.3
MIESTO, ČAS A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE,
NÁLEŽITOSTI REKLAMÁCIE

- 3.1 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za nedostatky v správnosti uvedenej výšky aktuálneho zostatku kreditu na Konte člena programu v súvislosti s využívaním tohto programu oprávnenými osobami v zmysle VOP a v správnosti účtovných dokladov vyhotovených XBS v zmysle tohto reklamačného poriadku.
- 3.2 Reklamáciu môže uplatniť člen programu a/alebo držiteľ technického nosiča starší ako 15 rokov:
 - a) v prípade reklamácie účtovných dokladov, tj. vydaného bloku z registračnej pokladne a/alebo potvrdenky o nákupe cez X-CARD v momente ich vydania XBS zamestnanca XBS, ktorý účtovný doklad vydal. Dodatočné zistené reklamácie prípadných nesprávností na týchto účtovných dokladoch nebudú akceptované.
 - b) v prípade reklamácie výšky aktuálneho zostatku kreditu na Konte, bez zbytočného odkladu najneskôr však do 12 mesiacov od dňa vydania bloku z registračnej pokladne/potvrdenky o nákupe cez X-CARD e-mailom na adrese x-card@x-bionicsphere.com.
- 3.3 V prípade Reklamácie podľa bodu 3.2, písm. b) je člen programu a/alebo držiteľ technického nosiča starší ako 15 rokov povinný špecifikovať:
 - svoje identifikačné údaje (resp. identifikačné údaje člena programu) v rozsahu meno a priezvisko, e-mailová adresa – ktorou sa reklamujúci registroval a zákaznícke číslo
 - sumu transakcie, jej dátum

a priložiť originál, prípadne fotokópiu bloku z registračnej pokladne/potvrdenky o nákupe cez X-CARD, ktorý sa týka predmetnej transakcie.

- 3.5 V prípade, ak Reklamácia neobsahuje všetky skutočnosti v zmysle bodu 3.2 a/alebo 3.3 tohto článku a bez ich uvedenia nie je možné reklamáciu vybaviť alebo v prípade, ak bola reklamácia podaná po lehote uvedenej v bode 3.2 tohto článku, XBS reaguje s prihliadnutím na obsah konkrétneho podania, pričom XBS je oprávnené sa k týmto reklamáciám aj nevyjadriť.

Čl.4

SPOSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 4.1 XBS vydá reklamujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu na určenej adrese, XBS doručí reklamujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď, resp. najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie na e-mailovú adresu reklamujúceho.
- 4.2 Spôsob vybavenia reklamácie určuje XBS na základe rozhodnutia reklamujúceho o tom, ktoré zo svojich zákonných práv uplatňuje. XBS môže spôsob vybavenia reklamácie dohodnúť s členom programu/držiteľom technického nosiča.
- 4.3 Spôsob vybavenia reklamácie určí XBS ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v odôvodnených prípadoch, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie
- 4.4 Práva zo zodpovednosti za nedostatky zostatku kreditu na príslušnom Konte člena programu a na účtovných dokladoch o kúpe tovaru a/alebo služby zaniknú, ak sa neuplatnia v dobe uvedenej v článku 3. tohto reklamačného poriadku.
- 4.5 XBS o vybavení reklamácie vydá reklamujúcemu písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne alebo prostredníctvom poskytovateľa poštovej služby.

Čl.5

LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 5.1 Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch sa môže vybaviť aj neskôr. Vybavenie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.2 V prípade nevybavenia reklamácie v lehote podľa bodu 5.1 má reklamujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

Čl.6

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.06.2018.
- 6.2 XBS si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok kedykoľvek meniť a dopĺňať.
- 6.3 Po každej zmene reklamačného poriadku sa vyhotoví jeho úplné znenie, ktoré bude dostupné na miestach podľa odseku 6.5.
- 6.4 Reklamačný proces sa riadi reklamačným poriadkom účinným v znení v čase poskytnutia reklamovanej služby.
- 6.5 Reklamačný poriadok je k dispozícii v mieste sídla XBS a nachádza sa na internetovej stránke XBS www.x-bionicsphere.com
- 6.6 Právne vzťahy medzi XBS a členom programu/držiteľom technického nosiča neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia VOP a právnymi predpismi Slovenskej republiky v poradí ako je uvedené.

V Šamoríne, dňa 01.06.2018

.....
Podpis zodpovednej osoby