



x-bionic® sphere

the universe of sports, leisure  
and innovation

---

## REKLAMAČNÝ PORIADOK pre používanie služby zákazníckeho programu X-CARD

---

### 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Spoločnosť X-BIONIC® SPHERE a.s., so sídlom Dubová 33/A, 93101 Šamorín, Slovenská republika, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10684/T, IČO: 46 640 134 (ďalej len ako „Poskytovateľ“) v súvislosti s uzavretím a plnením zmluvy o poskytovaní služby zákazníckeho programu X-CARD, vydáva v súlade s ustanovením § 18 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákonom č. 40/1964 zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Občiansky zákonník“), tento Reklamačný poriadok.
- 1.2 Úlohou Reklamačného poriadku je informovať zákazníka o podmienkach a spôsobe reklamácie služieb poskytnutých Poskytovateľom, vrátane údajov o tom, kde môže zákazník reklamáciu uplatniť, ako aj o nárokoch z väd vyplývajúcich.
- 1.3 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou zmluvnej dokumentácie a zmluvy o poskytovaní služby zákazníckeho programu X-CARD, pričom predstavuje normatívny akt Poskytovateľa vypracovaný v súlade a na základe právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie.

### 2 VÝKLAD POJMOV

- 2.1 Protokolom o uplatnení reklamácie sa rozumie formulár, ktorý doručí Poskytovateľ Zákazníkovi a predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie.
- 2.2 Protokolom o vybavení reklamácie sa rozumie doklad o ukončení a vybavení Reklamácie jedným zo spôsobov podľa tohto Reklamačného poriadku, ktorý vydáva Poskytovateľ.
- 2.3 Reklamačným poriadkom sa rozumie tento samostatný dokument, ktorý upravuje postup Poskytovateľa a Zákazníka pri Reklamacii Služieb v prípade, že napriek všetkému úsiliu Poskytovateľa o zachovanie vysokej kvality poskytovania Služieb, vznikne na strane Zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady.
- 2.4 Reklamáciou sa rozumie podnet Zákazníka adresovaný Poskytovateľovi, ktorým sa Zákazník domáha práva a nároku vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady poskytnutých Služieb, pričom reklamovaná vada trvá v čase uplatnenia reklamácie. Zákazník postupuje v prípade reklamácie podľa Reklamačného poriadku. Cieľom reklamačného procesu je predovšetkým dosiahnuť, aby boli zistené vady odstránené.
- 2.5 Službami sa rozumejú služby zriadenia zákazníckeho konta v rámci Zákazníckeho programu X-CARD, prostredníctvom ktorého má Zákazník možnosť dobíjať svoj technický nosič, resp. podriadený technický nosič finančnými prostriedkami a tieto následne využívať na nákup tovarov a služieb Poskytovateľa.
- 2.6 Technickým nosičom sa rozumie technický prostriedok prostredníctvom ktorého Zákazník, ktorý je registrovaným členom Zákazníckeho programu alebo držiteľom tzv. podriadeného technického nosiča využíva kredit dobíť finančnými prostriedkami na nákup tovarov a služieb Poskytovateľa v jeho prevádzkach.

- 2.7 Všeobecnými obchodnými podmienkami alebo VOP sa rozumejú zmluvné podmienky pre používanie služieb Poskytovateľa, predmetom ktorých je úprava vzájomných práv a povinností s tým súvisiacich medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, úprava procesu kúpy Služieb, ustanovenie podmienok ich používania a iné skutočnosti relevantné pre využívanie našich Služieb.
- 2.8 Webovým sídlom sa rozumie internetová stránka [www.x-bionicsphere.com](http://www.x-bionicsphere.com).
- 2.9 Zákazníckym programom sa rozumie program Poskytovateľa založený na princípe uplatňovania kreditu Zákazníka, ktorý vykonal registráciu v rámci ktorej mu bolo vytvorené zákaznícke konto a pridelený Technický nosič.
- 2.10 Zákazníkom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy, nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Zákazník je Zmluvnou stranou.
- 2.11 Zmluvou sa rozumie zmluva v listinnej podobe alebo elektronickej podobe, ktorá má spravidla formu prístupia k VOP Poskytovateľa, Reklamačnému poriadku, Politike ochrany súkromia a všetkým súvisiacim právnym dokumentom, ako aj informácie a pokyny na používanie Služieb aktuálne v čase ich používania.
- 2.12 Zmluvnou stranou sa rozumie Poskytovateľ a Zákazník, ktorí navzájom uzavreli Zmluvu.

### **3 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA K ZODPOVEDNOSTI ZA VADY**

- 3.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba počas celej platnosti Zmluvy uzavretej v zmysle VOP. Poskytovateľ však nezodpovedá za vady, ktoré majú pôvod v používaní Služieb spôsobom, ktorý nie je v súlade s VOP alebo je protiprávny.
- 3.2 Vada môže s prihliadnutím na povahu nami poskytovaných Služieb spočívať najmä v:
- nesprávnom zostatku finančných prostriedkov na Technickom nosiči,
  - nemožnosti využitia Technického nosiča na jeho účel, ktorým je dobíjanie kreditu a následný nákup tovarov a služieb Poskytovateľa,
  - iné známky vady, ktoré Zákazník nezapríčinil vlastným úmyselným alebo neúmyselným konaním a zároveň neboli spôsobené nevhodným alebo nesprávnym použitím Technického nosiča.
- 3.3 Ak Zákazník zaznamená vady v poskytovaní Služieb, je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o vade dozvedel. Zákazník je povinný skontrolovať si vydaný blok z registračnej pokladne ako aj potvrdenku o nákupe prostredníctvom Technického nosiča v momente jeho vydania. Dodatočne zistené reklamácie prípadných nesprávností na týchto účtovných dokladoch v zmysle bodu 3.2 písmena a. Reklamačného poriadku nebudú akceptované.
- 3.4 Reklamačné konanie začína najneskôr dňom doručenia Reklamácie Poskytovateľovi.

### **4 SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE**

- 4.1 Zákazník môže uplatniť Reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie, najmä na e-mailovej adrese [reklamacie.x-card@x-bionicsphere.com](mailto:reklamacie.x-card@x-bionicsphere.com) alebo vyplnením Reklamačného formuláru na jednej z prevádzok Poskytovateľa.
- 4.2 V Reklamacii Zákazník uvedie najmä informáciu o:
- povahe vady,
  - časovom trvaní vady,
  - dátume vyskytnutia vady.
- 4.3 Poskytovateľ má právo požiadať osobu, ktorá Reklamáciu uplatňuje o preukázanie skutočnosti, že je Zmluvnou stranou alebo osobou oprávnenou na používanie Služieb zo strany Zmluvnej strany.

## 5 POSUDZOVANIE REKLAMÁCIE A SPÔSOBY VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 5.1 Touto cestou si Vás dovoľujeme informovať, že v prípade uplatnenia Reklamácie máte nasledujúce práva:
- ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Technického nosiča, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na závažnosť vady. Poskytovateľ má právo vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť Zákazníkovi nový Technický nosič, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
  - ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Technický nosič mohol riadne užívať ako bez vady, má Zákazník právo na výmenu Technického nosiča, alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však tento nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Technický nosič riadne užívať.
- 5.2 Zákazník uvedie, ktoré z práv podľa bodu 5.1 tohto Reklamačného poriadku má záujem zrealizovať.
- 5.3 Poskytovateľ pri uplatnení Reklamácie vydá Zákazníkovi 1 (slovom: jedno:) vyhotovenie Protokolu o reklamácii, ktorý predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Na Protokole o reklamácii Poskytovateľ vyznačí deň uplatnenia Reklamácie. Ak nie je možné Protokol o reklamácii vydať ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s Protokolom o vybavení Reklamácie. V prípade, ak Zákazník uplatní Reklamáciu formou elektronickej komunikácie, doručí Poskytovateľ Protokol o reklamácii, ako aj Protokol o vybavení Reklamácie formou elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu.
- 5.4 Protokol o uplatnení reklamácie je formulár, ktorý doručí Poskytovateľ Zákazníkovi a predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Protokol o reklamácii musí obsahovať:
- evidenčné číslo Reklamácie,
  - identifikačné údaje Zákazníka,
  - identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby vybavujúcej Reklamáciu),
  - deň zaslania Protokolu,
  - popis vady,
  - právo požadované Zákazníkom v súlade s §622 a §623 Občianskeho zákonníka (bod 5.1 Reklamačného poriadku),
  - zoznam a názov príloh.
- 5.5 Prílohami protokolu o reklamácii sú napríklad fotodokumentácia zistenej vady.
- 5.6 Protokol o vybavení reklamácie vydáva Poskytovateľ ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie jedným so spôsobov podľa tohto Reklamačného poriadku. Protokol o vybavení reklamácie musí obsahovať:
- evidenčné číslo Reklamácie,
  - identifikačné údaje Zákazníka (meno a priezvisko, adresa na doručovanie, telefónne číslo, e-mail),
  - identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby, ktorá vybavovala Reklamáciu v mene Poskytovateľa),
  - deň začatia reklamačného konania,
  - spôsob vybavenie Reklamácie.
- 5.7 Reklamáciu sa usilujeme vybaviť pokiaľ možno bezodkladne. Ak však ide o technicky zložité prípady, vyhradzuje si právo na vybavenie reklamácie do 30 (slovom: tridsiatich) dní od uplatnenia Reklamácie.
- 5.8 Ak nevybavíme Vašu Reklamáciu do 30 (slovom: tridsiatich) dní, máte právo na odstúpenie od Zmluvy alebo na výmenu Služby za novú Službu.

## **6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 6.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.7.2021
- 6.2 Poskytovateľ má právo na úpravu ako aj zmenu Reklamačného poriadku.
- 6.3 Reklamačný poriadok je k dispozícii v mieste sídla Poskytovateľa a nachádza sa v jeho prevádzkach ako aj na internetovej stránke Poskytovateľa [www.x-bionicsphere.com](http://www.x-bionicsphere.com).
- 6.4 Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom neupravené týmto Reklamačným poriadkom a VOP sa riadia príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

## **7 ORGÁN DOZORU**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Trnavský kraj  
Pekárska 23  
917 01 Trnava 1  
Slovenská republika

Miesto: Šamorín, Slovenská republika  
Dátum: 30.5.2021

X-BIONIC® SPHERE a.s.  
JUDr. Peter Seidner, podpredseda predstavenstva  
Miroslav Krištofovič, člen predstavenstva