REKLAMAČNÍ ŘÁD

Návod na provedení výměny či vrácení naleznete zde.

Společnost DECASPORT s.r.o., IČ: 289 72 350, se sídlem Türkova 1272/7, 149 00, Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 156924 (dále jen „prodávající“) vydává tento reklamační řád:

I. PRÁVO NA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1.1. Kupující, který je právnickou osobou a také fyzická osoba, která realizuje objednávku v souvislosti se svou samostatně výdělečnou činností, je pro účely tohoto reklamačního řádu považován za Podnikatele. Za Podnikatele je považován také kupující, jehož objednávky výrazně přesahují množství obvyklé pro běžné užívání.

1.2. Zboží, u kterého se vyskytne vada při převzetí kupujícím, jakož i zboží, u kterého se vyskytne vada po převzetí v záruční době (s výjimkou případů uvedených v Občanském zákoníku), je možno reklamovat. Reklamaci musí kupující uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady. V případě zboží doručeného kupujícímu prostřednictvím přepravní společnosti, kde se vyskytne vada v okamžiku jeho převzetí, uplatní kupující své právo na reklamaci této vady u prodávajícího prostřednictvím tel.: 228 800 008 nebo prostřednictvím e-mailu: eshop.czech@decathlon.com. Kupující je oprávněn obdobným způsobem reklamovat u prodávajícího taktéž vadu, která se na zboží vyskytla v souvislosti s jeho přepravou v okamžiku jeho převzetí. Reklamaci vady vzniklé důsledkem přepravy je Kupující povinen uplatnit u Prodávajícího bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vzniku vady, nejpozději však do 5 (pěti) dní od okamžiku převzetí zboží z přepravy. V opačném případě nemusí být reklamace přepravní společností dle jejích podmínek akceptována.

1.3. Reklamaci je možno uplatnit na vady vzniklé v průběhu záruční doby prokazatelně chybou výroby, technologického postupu, popřípadě jiných skutečností stanovených zákonem.

1.4. Reklamované zboží musí být vyčištěné, zbavené všech nečistot a v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami. V opačném případě může být reklamace zamítnuta.

1.5. Kupujícím, kteří jsou zároveň Podnikateli, nenáleží práva vyplývající z tohoto reklamačního řádu, přesahující práva stanovená v příslušných právních předpisech.

II. MÍSTO A PODMÍNKY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

2.1. Reklamaci vady zboží, vzniklé v průběhu záruční doby, lze uplatnit dle podmínek popsaných v tomto Reklamačním řádu v kterékoli provozovně prodávajícího a to:

(i) osobně,
(ii) zasláním poštou, případně jiným přepravcem (zboží nelze doručit na výdejní místo smluvního přepravce, z technických důvodů nelze takovéto doručení považovat za zahájení reklamace).

2.2. Při vyřizování reklamace zasláním je kupující povinen společně se zbožím zaslat Prodávajícímu co nejpodrobnější popis vady, která je předmětem reklamace a prokázat, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího.

2.3. Nákup zboží prokazuje kupující prodejním dokladem nebo záručním listem.

2.4. Pro popis reklamované vady může kupující využít Reklamační formulář Prodávajícího.

2.5. Kupující je povinen dodržovat obecně známá pravidla při používání zboží a také podmínky stanovené v záručním listě nebo návodu na používání a nesmí porušit plomby, pokud je zboží

plombováno. V případě nedodržení těchto podmínek nemůže být reklamace uznána.

2.6. Prodávající neodpovídá za vady, pro které byla při převzetí kupujícím poskytnuta sleva z ceny zboží.

III. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

3.1. Prodávající při prodeji zboží kupujícímu odpovídá, že:

1. zboží má odpovídající jakost, množství, míru a hmotnost, která byla deklarována prodávajícím (záruka za jakost není poskytována Podnikatelům);
2. zboží je prosto vad a odpovídá příslušným normám.

3.2. Prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží při převzetí a vůči spotřebitelům také za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době.

3.3. Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly po převzetí zboží v záruční době v důsledku:

1. opotřebení věci způsobeného jejím obvyklým užíváním;
2. nesprávného uskladnění (teplota, vlhkost) či opracování;
3. neodborné montáže nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, nesjednaných v kupní smlouvě;
4. nesprávného užívání věci či neodborným zásahem či mechanickým poškozením věci;
5. zanedbané či nesprávné údržby věci.

3.4. Pracovník reklamačního a informačního úseku rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (§ 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele).

IV. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

4.1. Kupující s výjimkou Podnikatele je oprávněn uplatnit reklamaci ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím. V případě vyřízení reklamace způsobem výměny zboží za nové, se lhůta pro uplatnění reklamace u nového zboží automaticky neprodlužuje ani neběží lhůta nová.

4.2. Pokud je však na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

4.3. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá.

4.4. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

4.5. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Toto ustanovení se neuplatní vůči Podnikatelům.

V. ODSTRANITELNÉ VADY

5.1. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný a současně není možné věc pro její vadu užívat, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od kupní smlouvy odstoupit (dle §1923 Občanského zákoníku).

5.2. Kupující, kterému náleží právo dle §1923 Občanského zákoníku, tedy byla jeho reklamace kladně vyřízena, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů s ní spojených. V případě, že Kupující zvolí jiný, než nejlevnější, Prodávajícím nabízený způsob doručení, účelně vynaloženými náklady se rozumí náklady odpovídající nejlevnějšímu, Prodávajícím nabízenému způsobu dodání Zboží.

5.3. V případě, že jde sice o vady odstranitelné, avšak kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O stejné vadě lze hovořit za situace, že vada má stejné projevy ve vlastnostech věci, není však podstatné, jakým způsobem byla vada odstraňována. O stejnou vadu se nejedná, projeví-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.

VI. NEODSTRANITELNÉ VADY

6.1. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.

6.2. Jde-li o jiné neodstranitelné vady (které nebrání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady) a nepožaduje-li kupující výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od kupní smlouvy odstoupit.

6.3. Vady potravin, ovoce a zeleniny se považují za neodstranitelné.

VII. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

7.1. Reklamace musí být vyřízena jedním ze zákonem uvedených způsobů nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud není sjednána lhůta delší. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (§ 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele). Kupující oznámí prodávajícímu jím preferovaný způsob vyřízení reklamace vady při jejím oznámení, případně bez zbytečného odkladu po něm.

7.2. Není-li mezi kupujícím a prodávajícím sjednána lhůta k vyřízení reklamace, je kupující oprávněn reklamovanou věc vyzvednout vždy nejpozději 30. den ode dne uplatnění reklamace.

7.3. Kupující je zároveň povinen vyzvednout si reklamovanou věc nejpozději do jednoho měsíce od 30. dne ode dne uplatnění reklamace, popřípadě do jednoho měsíce od uplynutí lhůty, která byla mezi kupujícím a prodávajícím sjednána k vyřízení reklamace.

7.4. V případě nevyzvednutí reklamace ani po uplynutí jednoho měsíce od 30. dne ode dne uplatnění reklamace kupujícím, je prodávající oprávněn účtovat si náklady spojené s uskladněním předmětu reklamace za každý den po dobu ode dne následujícího po uplynutí jednoho měsíce od 30. dne od okamžiku uplatnění reklamace do okamžiku, než bude předmět reklamace vyzvednut kupujícím. Cena za uskladnění předmětu reklamace bude stanovena na základě ceny za uskladnění v daném místě a čase obvyklé.

7.5. V případě, že kupující neposkytl prodávajícímu kontaktní údaje nebo je nesnadno dosažitelný a nepřevzal zpět zboží ani po uplynutí 6 měsíců po vyřízení reklamace, je prodávající oprávněn prodat či s ohledem na úsporu nákladů zlikvidovat zboží i bez písemného vyrozumění kupujícího o zamýšleném prodeji zboží.

7.6. Prodávající je oprávněn použít část výnosu z prodeje zboží k úhradě účelně vynaložených nákladů spojených se skladováním či likvidací zboží a je povinen vydat zbylou část výnosu z prodeje zboží kupujícímu na základě jeho písemné žádosti.

VIII. UPOZORNĚNÍ PRODÁVAJÍCÍHO

8.1. Za vadu považujeme to, co neodpovídá kvalitativnímu vymezení zboží, jež vyplývá z kupní smlouvy. Naopak nelze za vadu považovat případ, kdy výrobek doslouží v důsledku užití či běžného opotřebení úměrného délce a způsobu užívání.

8.2. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou; umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci (obsahující jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo právnické osoby, nebo bydliště fyzické osoby).

8.3. Prodávající může poskytnout záruku přesahující rozsah záruční doby stanovené v zákoně; v záručním listu prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky.

8.4. Nesplněním povinností týkajících se vydání záručního listu není platnost záruky dotčena.

8.5. Je-li to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listu vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky, jež z ní plynou.

8.6. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

8.7. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, ani na vady, pro které byla sjednána nižší cena.

8.8. U věcí použitých neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

IX. STÍŽNOSTI A MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

9.1. K vyřizování stížností Kupujícího je k dispozici zákaznické centrum Prodávajícího. Stížnost je možné zaslat prostřednictvím emailu na eshop.czech@decathlon.com. V případě, že si Kupující postupem pro vyřízení stížnosti není jist, může se na zákaznické centrum Prodávajícího obrátit také prostřednictvím tel. +420 228 800 008 (od pondělí do pátku od 9:00 do 17:30).

9.2. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Tento Reklamační řád platí ve znění uvedeném na Stránkách Prodávajícího www.decathlon.cz v den potvrzení Objednávky tehdy, není-li mezi účastníky písemně dohodnuto něco jiného. Odešle-li Kupující Objednávku po dni, v němž došlo ke změně Reklamačního řádu, platí Reklamační řád již v aktuálním znění. Reklamační řád a Všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího v aktuálním znění budou spolu s potvrzením Objednávky doručeny Kupujícímu na trvalém nosiči prostřednictvím emailu.

10.2 V případě, že se z jakéhokoliv důvodu či omylu ujednání tohoto Reklamačního řádu odchylují od zákonných ustanovení na ochranu Kupujících – spotřebitele, pak se k nim nepřihlíží. To platí i v případě, že se Kupující vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje.

10.3 Prodávající je oprávněn tento Reklamační řád dle svého uvážení měnit s tím, že změna Reklamačního řádu bude vždy zveřejněna na Stránkách Prodávajícího www.decathlon.cz, resp. Bude zveřejněno aktuální znění.

Reklamační řád je platný a účinný od 20. 11. 2026 a ruší veškerá předchozí znění Reklamačního řádu.