

OILS4CARS S.R.O.

perfomax.eu — internetový obchod s produktmi pre motošport

Reklamačný poriadok a vrátenie tovaru

Záruka, zodpovednosť za vady, reklamačný poriadok a právo na odstúpenie od zmluvy

Typ dokumentu	Reklamačný poriadok (vrátenie a záruka)	Referencia dokumentu	COMP-2026-05
Dátum účinnosti	máj 2026	Rozhodné právo	Právny poriadok Slovenskej republiky
Jazyk	Slovenčina (záväzný originál)		
Vydal	oils4cars s.r.o., Košice, Slovenská republika		

Obsah

<u>VRÁTENIE TOVARU V 14-DŇOVEJ LEHOTE:</u>	2
<u>KAM TOVAR VRÁTIŤ:</u>	2
<u>JE DOBRÉ VEDIETĚ:</u>	3
<u>DODRŽANIE 14-DŇOVEJ LEHOTY</u>	3
<u>AKÉ DOKUMENTY PRILOŽIŤ?</u>	3
<u>AKÝ TOVAR NIE JE MOŽNÉ VRÁTIŤ?</u>	3
<u>REKLAMAČNÝ PORIADOK (ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKA, REKLAMÁCIE)</u>	3
<u>Alternatívne riešenie mimosúdnych sporov</u>	7

Záručná doba na tovar zakúpený v internetovom obchode perfomax.eu je štandardne 24 mesiacov, v prípade použitého tovaru a tovaru z bazáru najmenej 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom.

Ak chcete zakúpený tovar reklamovať, odporúčame vopred nás kontaktovať emailom na max@perfomax.eu. Reklamovaný tovar (najlepšie až po dohode s nami) zašlite prosím na adresu:

oils4cars s.r.o.
Južná trieda 82
040 01 Košice

Odporúčame Vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou. Tovar nám, prosím, **neposielajte na dobierku!** Do balíka priložte kópiu daňového dokladu (faktúra), ktorý sme Vám poslali s tovarom, a vyplnený reklamačný formulár.

Po obdržaní reklamovaného tovaru Vás budeme bezodkladne kontaktovať e-mailom alebo telefonicky a dohodneme sa s Vami na rýchlym vyriešení reklamácie. V prípade uznania reklamácie Vám podľa vášho rozhodnutia reklamovaný tovar vymeníme kus za kus, prípadne poskytneme iný, ktorý si vyberiete (do hodnoty reklamovaného tovaru), a rovnako znášame náklady na jeho vrátenie a dodanie nového tovaru, alebo máte právo od zmluvy odstúpiť a v takom prípade Vám vrátime

peniaze. Reklamácia bude vybavená v čo najkratšom čase, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie. O výsledku reklamácie budete informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom a spolu s tovarom Vám bude doručený reklamačný protokol.

Poučenie pre spotrebiteľa: (1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. (2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu produktu, alebo ak sa vada týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady. (3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. (4) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady, má kupujúci právo na výmenu produktu alebo má právo od 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 väd produkt riadne užívať. (5) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu.

VRÁTENIE TOVARU V 14-DŇOVEJ LEHOTE:

• FORMULÁR NA Odstúpenie od zmluvy

Ako postupovať pri vrátení zakúpeného tovaru pri vrátení v zákonnej 14-dňovej lehote?

Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

Toto právo máte aj v prípade, že objednávku uskutočnenú cez internet si vyzdvihnete osobne na predajni.

V prípade, ak tovar nakupujete v súvislosti s vašou podnikateľskou činnosťou (o čom rozhoduje uvedenie IČO na nákupnom doklade), právo na odstúpenie nevzniká, nakoľko Obchodný zákonník túto možnosť neumožňuje.

KAM TOVAR VRÁTIŤ:

Spolu s vyplneným formulárom na odstúpenie od zmluvy a dokladom o kúpe môžete tovar vrátiť osobne na našu predajňu alebo zaslať tovar na adresu:

oils4cars s.r.o.
Južná trieda 82
040 01 Košice

Vrátený tovar dobre zabaľte, aby neprišlo k jeho poškodeniu behom prepravy. Pri vrátení odporúčame doručiť tovar nepoužitý, v pôvodnom stave ako pri prevzatí (vrátane dokumentácie, príslušenstva a pod.). Tovar neposielať na dobierku, takýto tovar nepreberáme.

Predávajúci sa zaväzuje vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa prijatia odstúpenia od zmluvy na zákazníkovi uvedený bankový účet, avšak nie skôr, ako nám spotrebiteľ doručí tovar alebo preukáže jeho zaslanie.

JE DOBRÉ VEDIEŤ:

DODRŽANIE 14-DŇOVEJ LEHOTY

Pre dodržanie je rozhodujúce, kedy je k nám doručené odstúpenie od zmluvy. Doručením sa rozumie písomná informácia, že chcete odstúpiť od zmluvy, prípadne samotné doručenie odstúpenia aj s tovarom. Lehota pre odstúpenie trvá 14 kalendárnych dní a začína plynúť nasledujúci pracovný deň po prevzatí, napr. ak si prevezme zákazník tovar v stredu, prvý deň sa počíta štvrtok.

AKÉ DOKUMENTY PRILOŽIŤ?

K vrátenému tovaru prosíme vždy priložiť kópiu daňového dokladu (faktúra), ktorý sme Vám poslali s tovarom, a vyplnený formulár na odstúpenie od zmluvy.

AKÝ TOVAR NIE JE MOŽNÉ VRÁTIŤ?

Ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú inak, spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom mimo iných sú:

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, alebo tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť, alebo tovaru, ktorý rýchlo podlieha skaze;
- predaj audiovizuálneho diela, zvukového záznamu alebo zvukovo-obrazového záznamu umeleckého výkonu alebo multimedialného diela, ktoré spotrebiteľ rozbalil.

REKLAMAČNÝ PORIADOK (ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKA, REKLAMÁCIE)

Tento reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a ustanoveniami zákona 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 pri zodpovednosti za vady a uplatňovaní zodpovednosti za vady predávaných tovarov a poskytovaných služieb.

1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a kupujúci si uplatní reklamáciu bezodkladne u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Záručná doba na predávané výrobky je stanovená všeobecným právnym predpisom – Občianskym zákonníkom platným v čase predaja.

a) Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona 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 (ďalej len „Zákon“).

b) Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho alebo prostredníctvom elektronickej pošty alebo inak.

c) Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

2. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

a) Kupujúci vykoná prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Po zistení chyby tovaru môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva predávajúcemu spolu so záručným listom (ak bol vydaný) a dokladom o kúpe tovaru – postačuje jeden z týchto dokladov.

b) Ak tovar vykazuje chyby, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ustanoveniami § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonickým kontaktom.

3. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne predložiť predávajúcemu, začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a) Reklamovaný výrobok spotrebiteľ predložil na adresu: oils4cars s.r.o., Južná trieda 82, 040 01 Košice, IČO: 47225467.

b) Spolu s reklamovaným výrobkom bol na vyššie uvedenú adresu predložený doklad o kúpe – pokladničný doklad (faktúra), záručný list, ak bol vydaný – postačuje jeden z týchto dokladov, vyplnený reklamačný formulár, meno a adresa spotrebiteľa, prípadne telefonický kontakt, presné popísanie chyby tovaru, prípadne ako došlo k chybe tovaru.

c) Vzor reklamačného protokolu je dostupný na adrese:

Reklamačný formulár spotrebiteľ vyplní a reklamačný protokol odošle predávajúcemu elektronickou poštou alebo slovenskou poštou, prípadne osobne na vyššie uvedenej adrese.

4. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar kupujúci predloží do sídla predávajúceho alebo na mieste uvedenom v tomto reklamačnom poriadku (bod 8.a.). Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom mieste podnikania v súlade s ust. § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa (ďalej len zákon).

a) V mieste určenom na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

5. Kupujúci uplatňuje zodpovednosť za vady produktu u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

a) Predávajúci vydá v deň prijatia reklamácie kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru v písomnej forme, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona.

b) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

c) Kupujúci si neuplatňuje záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený.

6. Nárok na uznanie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

a) nepredložením dokladu o zaplatení (kópiu dokladu odporúčame kupujúcemu si zabezpečiť a ponechať si), dodacieho listu alebo záručného listu (ak bol vydaný) – postačuje jeden z uvedených dokladov – príslušenstva;

b) uplynutím záručnej doby tovaru;

c) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim;

d) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu;

e) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar;

f) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, nesprávnym skladovaním, nesprávnou manipuláciou alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR;

g) poškodením tovaru neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami;

h) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením, iným neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci, neoprávneným zásahom do výrobku.

i) Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

1. ODOVZDANÍM OPRAVENÉHO TOVARU,

2. VÝMENOU TOVARU,

3. VRÁTENÍM KÚPNEJ CENY TOVARU,

4. VYPLATENÍM PRIMERANEJ ZĽAVY Z CENY TOVARU,

5. PÍ SOMNOU VÝZVOU NA PREVZATIE PREDÁVAJÚCIM URČENÉHO PLNENIA,

6. ODÔVODNENÝM ZAMIETNUTÍM REKLAMÁCIE TOVARU.

7. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

8. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, okrem výrobkov, na ktorých je záručná doba vyznačená dobou spotreby, resp. dobou použiteľnosti alebo dobou minimálnej trvanlivosti. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

9. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe nového dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru.

a) Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

b) Predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo

10. predávajúci chybný tovar vymení za nový, identický ako reklamovaný výrobok.

a) Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví reklamáciu:

b) zrušením kúpnopredajnej zmluvy alebo na žiadosť zákazníka výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo

c) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar.

11. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt a odstránenie tej istej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát.

a) Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt a odstránenie viac ako dvoch rôznych odstrániteľných chýb.

b) V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako zákonom odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku podľa spotrebiteľa objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

c) Záruka sa nevzťahuje na neodbornú montáž, resp. nedodržanie postupu uvedeného v návode na montáž, údržbu a použitie – u výrobkov, u ktorých takýto postup vyplýva z povahy výrobku.

12. Poučenie pre spotrebiteľa: (1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. (2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu produktu, alebo ak sa vada týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady. (3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. (4) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady, má kupujúci právo na výmenu produktu alebo má právo od 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 väd produkt riadne užívať. (5) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu.

13. Všetky výrobky sú určené výhradne pre použitie v motoristickom športe alebo na uzatvorených akciách a podujatiach. Ich používanie nie je v súlade s vyhláškou č. 116/1997 MDPT o premávke na pozemných komunikáciách SR, preto nemusia mať potrebnú homologizáciu, pokiaľ pri tovare nie je uvedené, že tento výrobok homologizáciu má. Niektoré produkty sú určené výhradne pre montáž v odbornom servise, preto pri nedodržaní podmienok nie je možné reklamáciu uznať. Avšak pri týchto produktoch je táto informácia uvedená.

Alternatívne riešenie mimosúdnych sporov

a) Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, e-mailom na: max@perfomax.eu, alebo písomne na adresu: oils4cars s.r.o., Južná trieda 82, 040 01 Košice, IČO: 47225467, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ARS) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

b) Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

c) Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

Vydal predávajúci:

oils4cars s.r.o.

Južná trieda 82, 040 01 Košice, Slovenská republika

IČO: 47225467 · E-mail: max@perfomax.eu

V Košiciach, dňa 4.5.2026