

Reklamácie, vrátenie tovaru a odstúpenie od zmluvy

Postup pre spotrebiteľov pri reklamácií, vrátení tovaru a odstúpení od zmluvy.

Predávajúci / prevádzkovateľ	oils4cars s.r.o.
Sídlo	Južná trieda 82, 040 01 Košice, Slovenská republika
IČO / DIČ / IČ DPH	47225467 / 2023803155 / SK2023803155
Kontakt	max@perfomax.eu +421 55 7896 474 https://www.perfomax.eu
Platnosť dokumentu	od 18. 7. 2026

1. Ako nás kontaktovať

Reklamáciu, odstúpenie od zmluvy alebo otázku k objednávke pošlite na max@perfomax.eu alebo písomne na adresu Južná trieda 82, 040 01 Košice, Slovenská republika. Pri urgentných otázkach volajte +421 55 7896 474.

2. Reklamácia tovaru

Pri reklamácií uveďte meno a priezvisko, kontaktný e-mail alebo telefón, číslo objednávky alebo platby, názov produktu, opis vady a požadovaný spôsob vybavenia. Ak je to možné, priložte fotografie vady, obalu a etikety.

Tovar nezasielajte späť bez predchádzajúcej komunikácie, ak ide o kvapaliny, palivá, aditíva alebo chemické produkty. Najprv si s nami potvrdte bezpečný spôsob balenia a dopravy.

3. Zodpovednosť za vady

Pri spotrebiteľskej kúpe zodpovedá predávajúci za vady v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi. Tovar má byť dodaný v správnom množstve, akosti a vyhotovení a má zodpovedať informáciám uvedeným pri produkte.

Za vadu sa spravidla nepovažuje bežné opotrebenie, nesprávne skladovanie, použitie v rozpore s SDS/TDS alebo pokynmi výrobcu ani poškodenie spôsobené nevhodnou manipuláciou.

4. Odstúpenie od zmluvy do 14 dní

Spotrebiteľ môže pri zmluve uzavretej na diaľku odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, ak zákon neustanovuje výnimku. Oznámenie možno poslať e-mailom, písomne alebo cez online formulár <https://www.perfomax.eu/odstupenie-od-zmluvy.html>.

Lehota je zachovaná, ak spotrebiteľ oznámenie odošle najneskôr v posledný deň lehoty. Po potvrdení online formulára systém sprístupní potvrdenie s úplným obsahom, dátumom a časom prijatia na uloženie a rovnaké potvrdenie odošle na uvedený e-mail.

5. Vrátenie tovaru a platby

Spotrebiteľ je povinný zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu najneskôr do 14 dní od odstúpenia. Tovar musí byť kompletný, bezpečne zabalený a nesmie unikať ani ohrozovať prepravu.

Platby prijaté od spotrebiteľa vrátime v zákonnej lehote, spravidla rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe. Ak to zákon umožňuje, vrátenie platby môžeme odložiť do okamihu, kým dostaneme tovar späť alebo kým spotrebiteľ preukáže jeho odoslanie.

6. Vzorové oznámenie o odstúpení

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy na tento tovar: [uveďte názov produktu]. Číslo objednávky/platby: [doplňte]. Dátum prevzatia: [doplňte]. Meno a adresa spotrebiteľa: [doplňte]. Dátum: [doplňte].

7. Alternatívne riešenie sporov

Ak nesúhlasíte s vybavením reklamácie alebo žiadosti, môžete nás požiadať o nápravu. Ak odpovieme zamietavo alebo neodpovieme v zákonnej lehote, môžete podať návrh na alternatívne riešenie sporu subjektu ARS. Zoznam subjektov ARS zverejňuje Ministerstvo hospodárstva SR:
<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1>.