

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY REKLAMAČNÍ ŘÁD

Hotel Olšanka s.r.o.

Sídlo: Táboritská 1000/23, 130 00 Praha 3
IČO: 264 18 703
DIČ: CZ26418703
Spis. značka: C 80698 vedená u Městského soudu v Praze
(dále jen „Poskytovatel“)

Provozovna Poskytovatele:

Jméno: Sportovní centrum Olšanka
Adresa: Táboritská 1000/23, 130 00 Praha 3

Kontaktní údaje poskytovatele:

Adresa: Táboritská 1000/23, 130 00 Praha 3
Telefon: +420 267 092 448, +420 606 658 899
Email: info@sportolsanka.cz
WWW: www.sportolsanka.cz

I. Úvodní ustanovení

Pro účely těchto Všeobecných smluvních podmínek se rozumí:

1. „Provozovatelem“ se rozumí obchodní společnosti Hotel Olšanka, s.r.o., IČ 264 18 703, se sídlem Táboritská 1000/23, 130 00 Praha 3, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 80698
2. „Sportovištěm“ se rozumí sportovní areál Sportovní centrum Olšanka na adrese: Táboritská 1000/23, 130 00 Praha 3. Sportoviště provozuje a veškeré služby uvedené ve Smlouvách a Ceníku v něm poskytuje Provozovatel v rámci svého podnikání.
3. „Uživatel“ se rozumí fyzická či právnická osoba, která je na základě ústní, elektronické či písemné Smlouvy oprávněna k využívání nebo jednorázovému využití služeb poskytovaných Provozovatelem ve Sportovišti
4. „Odpovědnou osobou“ se rozumí zaměstnanec Provozovatele či jiná osoba, která byla Provozovatelem pověřena dohledem nad čerpáním služeb ze strany Uživatele, poradenstvím, instruktáží či jakoukoli jinou činností bezprostředně souvisejícím s pobytem Uživatele ve Sportovišti a využitím služeb poskytovaných Provozovatelem. Jedná-li dle těchto Podmínek Provozovatel, rozumí se tím i jednání Odpovědné osoby.
5. „Ceníkem“ se rozumí přehled cen (úplat za poskytnutí) služeb, doplňkových služeb a konzumace, se kterým je Uživatel prostřednictvím Odpovědné osoby seznámen v

okamžiku vstupu do Sportoviště. Aktuální seznam a ceník služeb a zboží je k dispozici na recepci nebo na webových stránkách Provozovatele www.sportolsanka.cz.

6. „Provozním řádem“ se rozumí přehled práv a povinností Uživatelé nebo jiné osoby využívající služby ve Sportovišti vypracovaný Provozovatelem, který mj. stanoví bližší podmínky poskytování služeb Provozovatelem. S tímto Provozním řádem je Uživatel povinen se seznámit. Provozní řád je k dispozici na recepci. Řádné a dostatečné seznámení se s Provozním řádem je základní podmínkou pro čerpání služeb poskytovaných Provozovatelem. Uživatel potvrzuje, že se se všemi ustanoveními Provozního řádu v plném rozsahu seznámil a je s nimi srozuměn.
7. „Bezpečnostními a jinými předpisy“ se rozumí právní předpisy, normy a jiná pravidla na ochranu života a zdraví platná a účinná v době využití služeb Uživatelé, kterými se je Uživatel povinen řídit, a které se přímo nebo i jen zprostředkovaně týkají bezpečnosti a ochrany života a zdraví při využití Sportoviště.
8. „Smlouvou“ se rozumí ústní, emailová, elektronická nebo písemná Smlouva mezi Provozovatelem a Uživatelé o využití služeb v rámci jednorázového vstupu do Sportoviště, dlouhodobé rezervace nebo poskytnutí členství.
9. „Smluvními stranami“ se rozumí Provozovatel a Uživatel.
10. „Cena služby“ se rozumí poplatek za jednorázové čerpání služeb ve „Sportovišti“.
11. „Klientský účet“ se rozumí účet spojený s identitou Uživatelé, založený registrací před prvním využitím služeb Poskytovatelé. Klientský účet je nezbytný pro vytváření rezervací, čerpání služeb Poskytovatelé a úhradu služeb kreditem, platební kartou, platební bránou, hotovostí, bezhotovostním převodem na účet, případně prostřednictvím voucherů nebo poukazů. Klientský účet je zároveň propojen s e-shopem Poskytovatelé, ve kterém může Uživatel spravovat svůj kredit, dobíjet jej, kontrolovat jeho zůstatek a využívat jej k úhradě služeb nabízených v e-shopu i v rezervačním systému.
12. „Kreditem“ se rozumí částka nabitá na klientský účet Uživatelé do elektronické peněženky dále jen (EP), ze které lze platit služby a konzumaci ve Sportovišti a která umožňuje Uživatelé provádět online rezervace a nákup služeb na e-shopu, pokud je Kredit v dostatečné výši.
13. „Podmínkami“ se rozumí tyto Všeobecné smluvní podmínky, se kterými je Uživatel prostřednictvím Odpovědné osoby seznámen při uzavření smlouvy (písemně, elektronicky či ústně), a které se jako obchodní podmínky stávají součástí Smlouvy s tím, že určují část jejího obsahu.
14. „Sportovištěm“ se rozumí vnitřní kurty, posilovna, bazén, saunový svět, masáže a zázemí pro přípravu ke sportování, zejména šatny a sprchy.
15. Právní vztahy, které nejsou upraveny těmito všeobecnými obchodními podmínkami nebo zvláště uzavřenou smlouvou se řídí občanským zákoníkem.

II. Jednorázový vstup

1. Uživatel je oprávněn vstoupit na Sportoviště pouze v případě, že má platný vstup, nebo platnou rezervaci (vytvořenou telefonicky, osobně nebo online). Rezervace není nutná pro sportoviště bazén, posilovna, saunový svět.
2. Cenu za využití Sportoviště a dalších služeb platí uživatel před začátkem čerpání své služby na recepci (např. hotově, poukazem, voucherem, kartou nebo z kreditu viz odstavec III) nebo prostřednictvím e-shopu.
3. Cenu za konzumaci je Uživatel povinen uhradit nejpozději bezprostředně po skončení své poslední aktivity na recepci Provozovatele, a to hotově, platební kartou, poukazem, voucherem nebo z kreditu (viz odstavec III). Úhradu lze provést také v doplňkovém kiosku, kde je možné platit platební kartou nebo kreditem (viz odstavec III). Kredit používaný k úhradě je spravován prostřednictvím Klientského účtu propojeného s e-shopem Poskytovatele.
4. Pro online rezervaci musí mít Uživatel na svém Klientském účtu Kredit alespoň ve výši ceny požadované rezervace, pokud není zvolen jiný způsob úhrady v rámci online rozhraní.
5. Pokud to webové rozhraní umožňuje, může Uživatel na základě jím provedené registrace ve webovém rozhraní přistupovat do svého klientského rozhraní. Ze svého klientského rozhraní může Uživatel provádět objednávky a rezervace služeb a spravovat svůj kredit prostřednictvím e-shopu Poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné zneužití klientského účtu třetími osobami, a to zejména v situaci, kdy Uživatel vyrazí své přihlašovací údaje nebo heslo třetí osobě.
6. Poskytovatel může zrušit klientský účet, a to zejména v případě, kdy Uživatel svůj klientský účet déle než 2 roky nevyužívá (poslední přihlášení na webové rozhraní či fyzická návštěva Uživatele neproběhla v posledních 730 kalendářních dnech), či v případě, kdy Uživatel poruší své povinnosti.
7. Při provádění rezervace online, osobně nebo – v případě masáží – telefonicky na recepci, zohlední Provozovatel kapacity a vytiženost Sportoviště v požadovaném termínu a případně nabídne náhradní termín. Rezervace všech ostatních služeb se provádějí výhradně prostřednictvím rezervačního systému, který je součástí e-shopu Poskytovatele.
8. Objednávka bez registrace (objednávka učiněná jinak, než z klientského účtu) je možná pouze u masáží. V takovém případě musí objednávka obsahovat přesný název objednávané služby (typ masáže), datum čerpání, čas, po který bude služba čerpána, a osobní údaje Uživatele, zejména jméno, příjmení, telefonický a e-mailový kontakt. U všech ostatních služeb je objednávku / rezervaci možné provést výhradně prostřednictvím rezervačního systému / e-shopu po přihlášení do klientského účtu.
9. Rezervaci je možné zrušit bez storno poplatku nejpozději 6 hodin před začátkem rezervovaného termínu. Pokud je rezervace zrušena včas, systém automaticky vrátí platbu následovně: byla-li rezervace zaplacená z EP, částka se vrací zpět do EP; byla-li uhrazena platební kartou, vrací se zaplacená částka rovněž do EP klienta, která je součástí jeho účtu v e-shopu. V případě pozdního zrušení rezervace nebo nedostavení

se na službu je účtován storno poplatek ve výši 100 % ceny služby. Při opakovaném nevyužívání rezervací nebo opakovaném porušování podmínek může provozovatel uživateli dočasně nebo trvale omezit možnost dalšího vytváření rezervací.

10. Storno rezervace provede Uživatel dle zmíněných pravidel prostřednictvím webových stránek pro online rezervace v uživatelském účtu, případně telefonicky nebo osobně. Rezervaci nelze zrušit e-mailem ani SMS.
11. Poskytovatel může rezervaci zrušit bez storno poplatku v případě, kdy Sportoviště není před zahájením rezervované služby způsobilé k poskytnutí služby (např. technické důvody).
12. V případě nezpůsobilosti Sportoviště pro poskytnutí služby vzniklé v průběhu rezervované služby je nutné kontaktovat Odpovědnou osobu, která sdělí Uživateli další instrukce.
13. V případě nutnosti může Provozovatel zrušit platnou rezervaci nejpozději 24 hodin před objednaným termínem. V takovém případě informuje Uživatele telefonicky, online, případně osobně na recepci a nabídne mu náhradní termín a vrátí zaplacené vstupné.

III. Úhrada za služby a kredit

1. Platební možnosti:
2. Uživatel má možnost zaplatit cenu za službu Poskytovateli některým z níže uvedených způsobů:
 - kreditem dobýtým na klientském účtu hotovostně, nebo složením peněžních prostředků na účet Poskytovatele č. 14011309/0800 u Česká spořitelna, a.s.
 - bezhotovostní platbou prostřednictvím platební karty
 - v hotovosti
 - příslušným ponížením výše finančního kreditu, který má ve svém klientském účtu
 - benefitní karty či dárkové poukazy, se kterými má Poskytovatel aktuálně uzavřenou smlouvu o akceptaci těchto karet a poukazů
 - bezhotovostní platbou prostřednictvím platební brány GlobalPayments.
3. Platba služby je splatná v českých korunách (Kč).
4. Je-li v případě bezhotovostní platby Kupujícím oznámeno číslo objednávky, je povinen ho uvést jako variabilní symbol. V případě bezhotovostní platby je závazek Uživatele uhradit smluvní cenu splněním okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
5. Kupující má v případech platby bezhotovostním bankovním převodem možnost využít platební bránu Globalpayments, která ho přesměruje na internetové bankovníctví jeho banky. Převody peněz jsou uskutečňovány prostřednictvím účtu společnosti Globalpayments.
6. Princip Kreditu spočívá ve složení finančních prostředků v Kč na Klientský účet (online platebními metodami nebo hotově či kartou na recepci Sportoviště) za účelem

využívání kreditu jako elektronické peněženky, popřípadě za účelem zvýhodněného čerpání vybraných služeb a zboží. Dobití kreditu dále Uživatele opravňuje k vytváření rezervací včetně využívání on-line rezervačního systému a e-shopu.

7. V průběhu platnosti mohou Uživatel či osoba jím pověřená na klientský účet skládat finanční prostředky dle jejich libosti, slevy však platí až při dosažení specifikovaných podmínek s ohledem na aktuální ceník služeb a zboží.
8. Uživatel bere na vědomí, že vložený vklad na Klientský účet je nevratný.
9. Uživatel je oprávněn se u Odpovědné osoby informovat o zůstatku Kreditu a platnosti slev, případně si zůstatek Kreditu ověří v nástroji pro online rezervace.
10. Podmínky nabíjení a využití kreditu včetně slev jsou uvedeny v platném ceníku.
11. Kredit expiruje po 12 měsících od jeho zakoupení, v souladu s podmínkami užívání permanentních karet uvedenými v Provozním řádu, pokud v této době nedojde k jeho opětovnému navýšení o minimální částku uvedenou v platném ceníku. Po uplynutí platnosti kreditu kredit propadá a nevyčerpané finanční prostředky přecházejí ve prospěch Provozovatele.
12. Uživatel či osoba jím pověřená mohou skládat finanční prostředky na Kredit dle jejich libosti. Slevy však mohou být podmíněny jednorázovým složením prostředků v určité minimální výši, dobou od posledního takového nabití či výší aktuálního zůstatku.

IV. Úhrada služeb poukázkami a vouchery

1. Uživatel je oprávněn hradit vybrané služby poskytované Provozovatelem konkrétními poukázkami či vouchery od smluvních partnerů, jejichž aktuální seznam je umístěn v recepci Provozovatele a na webových stránkách www.sportolsanka.cz.
2. Uživatel bere na vědomí, že pokud bude cena poskytované služby nižší než nominální cena poukázky, není Provozovatel povinen Uživateli rozdílnou částku vracet.
3. Poskytovatel může platbu poukázkou či voucherem zamítnout, nebude-li možné ověřit její platnost a pravost.

V. Další ustanovení

1. Uživatel uděluje Provozovateli souhlas ke zpracování jeho osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění práv a povinností dle Smlouvy a Podmínek.
2. Prohlášení Poskytovatele o zpracování osobních údajů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a poučení subjektů údajů („GDPR“) je k dispozici na recepci nebo na webových stránkách Provozovatele www.sportolsanka.cz.
3. Vstupní údaje, zadávané do systému internetového bankovníctví, jsou chráněny platebními branami bank a nedostanou se do prostředí třetích stran, s výjimkou zpracovatelů plateb. Zpracovatelé plateb vidí pouze informace o transakci, které jim banka s odeslanou transakcí sdělí.

4. Uživatel souhlasí se zpracováním a shromažďováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa elektronické pošty a telefonní číslo, případně dalších osobních údajů, které uvede při objednávce nebo při registraci uživatelského účtu (dále společně vše rovněž jen jako „osobní údaje“), a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.
5. Uživatel má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Uživatel prohlašuje, že byl poučen o tom, že osobní údaje je možno na základě písemné žádosti Uživatele odstranit z databáze. Osobní údaje Uživatele jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje Uživatele Poskytovatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují osoby podílející se na poskytnutí služby ve Sportovišti, kterým jsou osobní údaje Uživatelů předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro poskytnutí služby.
6. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
7. Uživatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
8. V případě, že by se Uživatel domníval, že Poskytovatel nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Uživatele nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - požádat Poskytovatele nebo zpracovatele o vysvětlení,
 - požadovat, aby Poskytovatel nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.
9. Požádá-li Uživatel o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu Poskytovatel povinen tuto informaci předat. Poskytovatel má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
10. Uživatel je povinen Provozovateli zřetelnou formou oznámit změnu osobních údajů ve smyslu odstavce 6.1 Podmínek.
11. Uživatel prohlašuje, že se v plném rozsahu podrobně seznámil s Provozním řádem a Bezpečnostními předpisy, že je mu dostatečně znám jeho zdravotní stav, přičemž tento zdravotní stav ani částečně nebrání ve využití služeb Provozovatele.
12. Uživatel je povinen řídit se při využívání služeb Provozovatele pokyny Odpovědné osoby, Provozním řádem a předpisy uvedenými v předchozím odstavci.
13. Provozovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy při závažném porušení povinností ze strany Uživatele, zejména při uvedení nepravdivých informací při uzavírání Smlouvy, nerespektování Provozního řádu, bezpečnostních a jiných předpisů a pokynů Odpovědné osoby nebo při způsobení škody na majetku Provozovatele, příp. zdraví osob ve Sportovišti.
14. Odpovědnost Provozovatele za škodu vzniklou Uživateli nebo jiným osobám při poskytnutí služeb se řídí platnými právními předpisy. Provozovatel neodpovídá za

škodu na věcech vnesených nebo odložených ve Sportovišti, jestliže je Uživatel zanechal mimo místa určená Provozovatelem.

15. Uživatelé nevznikají jakékoli nároky vůči Provozovateli z důvodů přiměřených omezení provozu areálu v nezbytných případech a rozsahu (sportovní akce, provozní uzavírky atd.).
16. Provozovatel poskytuje Uživatelům za úplaty služby dle Provozního řádu, Ceníku a těchto Podmínek.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Podmínky mají povahu obchodních podmínek, jež jsou Smluvním stranám známy a před uzavřením Smlouvy (ústní, elektronické, písemné) je každý Uživatel povinen je prostudovat. Jako takové určují část obsahu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí. Změna Podmínek jako platné součásti Smlouvy je možná pouze dohodou Smluvních stran. Nebude-li dohoda o jejich změně dosažena, je každá ze Smluvních stran oprávněna Smlouvu vypovědět.
2. Práva a povinnosti Smlouvou nebo těmito Podmínkami výslovně neupravené se řídí ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákonem č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
3. V případě jakýchkoli sporů právních vztahů založených Smlouvou či Podmínkami sjednávají smluvní strany příslušnost obecného soudu Provozovatele.
4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je pro námi nabízené zboží/služby, věcně příslušná Česká obchodní inspekce, IČ: 00020869, sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2. jejíž webová stránka se nachází na adrese www.coi.cz, přičemž platforma pro řešení sporů on-line se nachází na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>
5. Tyto obchodní podmínky Provozovatele vstupují v platnost ke Smlouvám uzavřeným od 1. 9. 2025.

Reklamační řád

1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.
2. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
 - je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
 - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
 - je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
 - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.
3. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.
4. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
5. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
6. Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12

měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

7. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.
 - Prodávající prohlašuje, že pokud zboží v rámci vyřízení reklamace vymění, poskytuje kupujícímu novou lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění v délce 24 měsíců.
 - Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.
8. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
9. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.
10. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:
 - zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo

kteří kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

- zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

11. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
12. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
13. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
14. Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy
15. Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
16. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
17. Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

18. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
19. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
20. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů zejména na systém www.vasestiznosti.cz, případně na příslušný soud.