**Reklamačný poriadok**

PRÁVO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, kupujúci má právo reklamácie. Pre správne posúdenie je nutné, aby bol reklamovaný tovar čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

Reklamáciu je možné uplatniť písomnou formou e-mailom, poštou na adresu Nová ulica 227, Budimír, 04443 Slovensko. Reklamovaný tovar je možné zaslať na uvedenú adresu Slovenskou, avšak zásielky na dobierku nepreberáme. Tovar Vám odporúčame poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme. Súčasťou reklamácie musí byť písomný popis vád, ktoré sú predmetom reklamácie a doklad o kúpe tovaru, záručný list alebo poštová doručenka. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje jeden z uvedených dokladov. Súčasťou reklamácie musia byť aj kontaktné údaje kupujúceho v rozsahu meno a priezvisko, bydlisko, e mail, telefonický kontakt a IBAN.  Reklamačné konanie začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

a) doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu,

b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu;

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady.

POSTUP VÝMENY PRODUKTU

Pokiaľ Vám produkt nevyhovuje, pošlite nám ho poštou na adresu Nová ulica 227, Budimír, 04443 Slovensko. Po oznámení reklamácie na zákazníckej linke. Po vrátení balíka bude podľa priloženého formulára vykonaná finančná náhrada. Na iný produkt je potrebné vytvoriť novú objednávku. Táto forma reklamácie je možná len na zakúpené produkty a neplatí pre darčekové položky.

POSTUP REKLAMÁCIE PRODUKTU

Ak chcete produkt vrátiť, je možné ho nepoškodený zaslať do 30 dní späť. Pošlite nám ho poštou na adresu: Nová ulica 227, Budimír, 04443 Slovensko. .

Do obsahu balíka vložte reklamačný formulár. Po prevzatí balíka, čím skôr vykonáme finančnú náhradu.

ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO

Predávajúci zodpovedá za to, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti vo všeobecnosti požadované, predávajúcim alebo výrobcom popisované alebo očakávané, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom množstve, a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo, pre ktorý sa vec obvykle používa. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú na tovare po prevzatí (zakúpení) tovaru v záručnej dobe.

Predávajúci nezodpovedá za vady ak:

* si kupujúci vadu spôsobil sám,
* kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel a bola mu na tovar z tohto dôvodu poskytnutá zľava,
* ak ide o zjavné vady tovaru a kupujúci tieto vady nevytkol pri preberaní tovaru,
* reklamácia odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru, pre ktoré bola poskytnutá zľava s ceny tovaru,
* ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym, či nadmerným používaním, alebo ktoré vznikli po uplynutí doby životnosti tovaru,
* spôsobené neoprávneným zásahom kupujúceho alebo inej osoby na tovar, alebo jeho súčasť,
* ide o vady tovaru vo forme darčekov, ktoré kupujúci obdržal bezplatne.

O prijatej reklamácií sa kupujúcemu vystaví reklamačný list s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia prijala, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde bol tovar zakúpený, o akú vadu sa jedná a cenu, za akú bol tovar zakúpený. Toto potvrdenie Predávajúci bezodkladne zašle kupujúcemu na e mail alebo adresu uvedenú kupujúcim v oznámení o uplatnení reklamácie. Ak nie je možné reklamačný list doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.

Ak kupujúci reklamuje vadu tovaru, predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnench 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. Ak však k prevzatiiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIÍ

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci kupujúcim, ak na tovare, jeho obale alebo v záručnom liste nie je uvedená záručná doba dlhšia. Ak ide o použitú vec, záručná doba je 12 mesiacov. Záručná doba sa nevzťahuje na tovar podliehajúci rýchlej skaze. Pri tovare podliehajúcom rýchlej skaze je spotrebiteľ povinný uplatniť práva zo zodpovednosti za vady najneskôr nasledujúci deň po prevzatí tovaru, inak práva zanikajú. Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak neurobil. Ak je reklamácia vybavená výmenou tovaru za tovar nový, plynie nová záručná doba odo dňa, kedy bol tovar odovzdaný, resp. zaslaný kupujúcemu. Ak nie je reklamácia vadného tovaru uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká. Kupujúci bude po vybavení reklamácie informovaný osobne, telefonicky alebo e-mailom.

O vybavení reklamácie vydá predávajúci písomné potvrdenie, ktoré obsahuje údaje spotrebiteľa, dátum, kedy sa reklamácia prijala, aký tovar bol reklamovaný, kedy a kde bol tovar zakúpený, popis vady, dátum vybavenia reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie:

* v prípade uznania opodstatnenosti reklamácie a vybavenia reklamácie výmenou vadného tovaru za bezvadný tovar, alebo opravou tovaru, zašle predávajúci potvrdenie o vybavení reklamácie spotrebiteľovi spolu s novým tovarom alebo opraveným tovarom na adresu spotrebiteľa uvedenú v oznámení o uplatnení reklamácie;
* v ostatných prípadoch zašle predávajúci oznámenie o vybavení reklamácie na e mail Spotrebiteľa uvedený v oznámení o uplatnení reklamácie alebo písomne poštou.

PRÁVA SPOTREBITEĽA

Pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ v priebehu záručnej doby uplatní, má právo pri odstrániteľných vadách, aby bola vada odstránená bezplatne, riadne a načas. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny. Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád, nemôže spotrebiteľ vec riadne užívať, má právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny. Rovnaké práva, ako by sa jednalo o vadu, ktorú nemožno odstrániť má kupujúci aj pri oprave vadného tovaru po lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

V prípade, ak sa po vybavení reklamácie nepodarilo doručiť tovar kupujúcemu, je predávajúci oprávnený tento tovar ďalej predať. Pokiaľ po uskutočnení tohto postupu zo strany predávajúceho kupujúci vyzve predávajúceho na vydanie tovaru, predávajúci kupujúcemu uhradí sumu, za ktorú tento tovar predal, po odpočítaní primeraných nákladov spojených so skladovaním a predajom tovaru.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

Podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dni odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znenim stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

V prípade cezhraničného sporu ma spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.

**Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov:**Slovenská obchodná inšpekcia, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov: je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR: http://www.mhs r.sk

**Odkaz na platformu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov**, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov:

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>