

Reklamačný poriadok

Predávajúci:

- VEZIEMSA.SK, s. r. o., so sídlom Opavská 619/2 Liptovský Mikuláš 031 04, IČO: 50 997 131, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 68257/L.

Kupujúci :

- Kupujúcim môže byť fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar, alebo využíva ponúkané služby pre osobnú potrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, alebo fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar alebo vecné plnenia a výkony z poskytnutej služby a tie jej neslúžia na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania (ďalej len „spotrebiteľ“). Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ako aj súvisiacimi predpismi, v znení platných noviel. a
- Kupujúcim môže byť aj fyzická, alebo právnická osoba, ktorá je zapísaná v obchodnom registri, alebo podniká na základe živnostenského oprávnenia, alebo iného oprávnenia (ďalej len „podnikateľ“), v objednávke uviedol identifikačné údaje o svojom podnikaní (IČO, DIČ alebo IČ DPH)
- Fyzické a právnické osoby – podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom

Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie. Reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho.

Reklamačný poriadok je umiestnený na internetovej stránke predávajúceho www.naturino.sk

Ako postupovať ak prepravca doručí poškodený tovar, ak je poškodený transportný obal tovaru, ak je objednávka doručená neúplná :

1. **reklamáciu je potrebné nahlásiť do 24 hodín od prevzatia zásielky** - v prípade poškodenie transportného obalu, je potrebné obal odfotiť, tovar rozbaľiť(je potrebné tovar rozbaľiť tak aby nedošlo k poškodeniu obalu) a prekontrolovať, v prípade poškodenia tovaru je potrebné spísať záznam o škode ,kontaktovať našu

- spoločnosť- telefonicky prípadne e-mailom - v tomto prípade má zákazník právo tovar neprevziať
2. **reklamáciu je potrebné nahlásiť do 24 hodín od prevzatia zásielky** - v prípade poškodenia tovaru je postup rovnaký ako v bode 1.
 3. v prípade , že je objednávka doručená neúplná je potrebné kontaktovať našu spoločnosť telefonicky

Reklamačný poriadok

Článok I

Právo na uplatnenie reklamácie

- Predávajúci poučil spotrebiteľa - kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod a. tohto článku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod b. tohto článku) tak, že umiestnil tento reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a spotrebiteľ - kupujúci mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.
1. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada po dobu 24 mesiacov , má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.
 2. Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí uviedli v objednávke identifikačné údaje o svojom podnikaní (IČO, DIČ alebo IČ DPH) trvá 12 mesiacov.
 3. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
 4. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy.
 5. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.
 6. V prípade reklamácie predávajúci nezodpovedá za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení.
 7. Kupujúci si je povinný pred reklamáciou dáta sám zálohovať.

8. Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

Článok II

Miesto a uplatnenie reklamácie

- Kupujúci nahlasuje reklamáciu prostredníctvom e-mailu priamo predávajúcemu,

E-mail: podpora@naturino.sk

- Reklamácie rieši predávajúci, a predávajúci určuje nasledujúci postup reklamačného konania.
- Tovar, ktorý predávajúci predáva prostredníctvom e-shopu je z distribúcie EU , preto nepodlieha autorizovaným servisným strediskám v Slovenskej republike .

- Kupujúci zasiela tovar predávajúcemu (ak nie je predávajúcim určené inak)
- Kupujúci nie je oprávnený sám ohlasovať poruchu iným servisným technikom-strediskám ,
 - .v prípade, zásahu technikom iným ako určil predávajúci bude reklamácia zo strany predávajúceho zamietnutá
 - Záručný list (opečiatkovaná faktúra) bude doručený spolu s tovarom.Je potrebné pre uplatnenie reklamácie uchovať všetky dokumenty, ktoré boli doručené spolu s tovarom.

Podľa Občianskeho zákonníka ust. §620 ods. 4

Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe

Faktúra je daňový doklad, ktorý preukazuje, že vznikol v tomto prípade zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, a teda záruka plyní v zmysle zákona.

Článok III

Zodpovednosť predávajúceho

1. Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

2. Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

3. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

4. Predávajúci nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak

Ø spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám

Ø spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,

Ø reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru,

Predávajúci nezodpovedá za vady:

Ø pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,

Ø ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,

Ø spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,

Ø spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť

5. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ - kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená

6. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

7. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď,

v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu 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 tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom ,alebo doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

8. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

9. Po prijatej reklamacii sa musí zákazníkovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde bol reklamovaný tovar zakúpený, cenu, za akú bol tovar zakúpený – tento doklad mu bude následne odoslaný formou e-mailu

10. Tovar je zasielaný predávajúcemu, kupujúci zabalí tovar tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu tovaru. V prípade prepravy krehkého tovaru, odporúčame označiť zásielku príslušnými symbolmi.

11. Osoba, ktorá je oprávnená na vybavovanie reklamacii, tovar prevezme, skontroluje zásielku dokumentáciu (je potrebné priložiť všetky doklady, ktoré boli doručené spolu s tovarom), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra predávajúcim , prípadne na to určená osoba.

12. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, resp. doporučeného listu.

13. Po riadnom vybavení reklamácie bude po vzájomnej dohode tovar spolu s príslušnými dokumentami, kupujúcemu doručený formou kuriérskej spoločnosti.

Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s tovarom, t.j. najmä pri:

- porušení ochranných pečatí a nálepiek, ak na výrobku nejaké sú
- používanie Tovar v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k tovaru

Článok IV

Lehoty na uplatnenie reklamácií

1. Predávajúci zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci spotrebiteľom, ak na záručnom liste nie je uvedená iná záručná doba. Ak ide o použitú vec, kupujúci sa s predávajúcim môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.
2. Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí uviedli v objednávke identifikačné údaje o svojom podnikaní (IČO, DIČ alebo IČ DPH) trvá 12 mesiacov.
3. Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je opravený tovar prebratý kupujúcim .
4. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez väd, plyní pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol zákazník povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.
5. Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.
6. V prípade, že si kupujúci neprebral vec po vybavení reklamácie, hoci sa mu vybavenie reklamácie riadne oznámilo e-mailom, príp. doporučeným listom s výzvou na vyzdvihnutie veci, predávajúci postupuje nasledovne:

Ø po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie reklamácie, ktorá sa kupujúcemu určila v predošlej výzve alebo po uplynutí primeranej lehoty, zašle predajca kupujúcemu druhú výzvu vo forme doporučenej zásielky s doručenkou,

Ø v prípade, že si zákazník ani po uplynutí tejto lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti) vec nevyzdvihne, môže cca po pol roku (alebo aj skôr podľa odhadu a skladovacích možností) vec predať,

Ø v prípade, že sa vec predá (ak ide o použitú vec po oprave, je nutné predávať ju so zľavou a možno k nej vyznačiť kratšiu záručnú dobu, minimálne však 12-mesačnú), je nutné viesť evidenciu, za akú cenu a kedy sa vec predala,

Ø v prípade, že by sa po lehote na vyzdvihnutie objavil zákazník, ktorý by žiadal vydanie svojej veci, je nutné mu povedať a preukázať, že bol 2x vyzvaný na vyzdvihnutie veci a z dôvodu, že sa k nej neprihlásil, bola táto vec predaná, pretože predávajúci nemôže nevyzdvihnuté veci dlhodobo skladovať; predávajúci môže ponúknuť kupujúcemu, že sa mu vyplatí suma, za ktorú sa vec predala,

Ø poplatky za skladovanie sa vyberať nebudú.

Článok V

Práva spotrebiteľa

1. Pri poruchách tovaru, ktoré kupujúci uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných poruchách aby bola porucha bezplatne, riadne a včas odstránená.
2. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia poruchy vymeniť reklamovaný tovar za nový tovar.

Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez

poruchy, má spotrebiteľ právo:

Ø na výmenu veci (predávajúci je povinný vec vymeniť) alebo

Ø právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu).

Právo na výber možnosti má spotrebiteľ.

Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet vád (v dobe uplatnenia reklamácie má

tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ tovar riadne užívať, má právo na

výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

Rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, má spotrebiteľ i v prípade, ak oprava reklamovaného tovaru nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady.

Článok VI

Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci – spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.
2. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia
3. resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk).

V prípade akejkoľvek reklamácie informuje kupujúci predávajúceho o uplatnení reklamácie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť

Email pre vybavovanie reklamácií : podpora@naturino.sk

V SKRATKE :

Záručná doba :

Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka].

Pokiaľ kupujúci, nie je spotrebiteľ , ale v objednávke uviedol identifikačné údaje o svojom podnikaní (IČO, DIČ alebo IČ DPH) záručná doba trvá 12 mesiacov od prevzatia tovaru.

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

V prípade výmeny tovaru začína plynúť záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.

Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

V prípade reklamácie nezodpovedáme za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení.

Na reklamáciu je potrebné odovzdať kompletný výrobok aj s príslušenstvom, ak keď to z povahy vady nemusí jednoznačne vyplývať, napr. telefón, tablet, notebook s nabíjačkou a dodanými USB káblami, a pod.

Zároveň je potrebné poskytnúť heslá alebo kódy na odblokovanie zariadenia aby bolo možné zariadenie otestovať.

Pri reklamácií výrobkov Apple musí byť vypnutá funkcia Find my phone.

Záručný list :

Záručný list (faktúra) bude doručený spolu s tovarom.

Je potrebné pre uplatnenie reklamácie uchovať všetky dokumenty, ktoré boli doručené spolu s tovarom.