

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa Obchodné podmienky prevádzkovateľa v internetovom obchode **Minevita Mgr. Janka Blažejová** so sídlom **Na Zahradách 3170/a, 690 02 Břeclav, IČO 06 488 676, DIČ CZ6258087099**, ktoré upravujú predaj tovaru prostredníctvom e-shopu na webovej stránke a upravuje právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a objednávateľom týkajúcich sa správnosti a kvality tovaru a služieb poskytovaných prevádzkovateľom a nároky, ktoré z nich plynú.

Uvedené ustanovenia sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ ale osoba, ktorá nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami §422 a nasl. Obchodného zákonníka.

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Pre potreby týchto obchodných podmienok sa tiež uvádza, že spotrebiteľom je fyzická osoba – nepodnikateľ.

Objednávateľom/kupujúcim v internetovom obchode je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá odošle elektronický formulár s objednávkou tovaru (produktu/ov alebo služby/žieb), obdržala emailové oznámenie o potvrdení objednávky a uhradila kúpnu cenu.

Predávajúci odporúča kupujúcemu oboznámiť sa s reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Objednaním tovaru od predávajúceho potvrdzuje oboznámenie sa s obsahom uvedeného reklamačného poriadku a Obchodných podmienok.

Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi.

Predávajúci informuje ešte pred kúpou o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru (podľa § 622 – 624 Občianskeho zákonníka), o postupe uplatňovania a vybavovania reklamácie, sťažnosti a podnetov, o tom kde môže uplatniť reklamáciu, najmä v prípade, ak je miesto pre vybavenie reklamácie odlišné od sídla vášho podnikania alebo sídla prevádzky, a o vykonávaní záručných opráv (autorizované servisy a pod.).

Ako doklad o kúpe vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru a služby doklad o kúpe - faktúru, ktorú objednávateľ obdrží v súlade s Obchodnými podmienkami elektronicky. Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný doklad o kúpe - faktúra (ďalej len „záručný list“).

**Záručná doba:** Pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky štandardne **24 mesiacov**, ak právne predpisy SR neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Pri doplnkoch výživy je dátum spotreby (dátum minimálnej trvanlivosti) vyznačený na obale.

Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predĺženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci

zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Z.z. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. (Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.)

Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru je nutné oznámiť do 48 hodín od prevzatia zásielky **e-mailom** na adresu **[info@minevita.sk](mailto:info@minevita.sk)** alebo **telefonicky** v pracovné dni na **+421 908 464 530**. Telefonické oznámenie musí byť potvrdené aj písomne na email adresu **[info@minevita.sk](mailto:info@minevita.sk)**. Neskoršie reklamácie nekompletnosti zásielky alebo mechanického poškodenia tovaru bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

Ak chcete zakúpený tovar reklamovať, vopred nás, prosím, kontaktujte na **[info@minevita.sk](mailto:info@minevita.sk)**. Reklamovaný tovar (najlepšie až po dohode s nami) zašlite prosím na kontaktnú adresu: **Minevita-Mgr. Janka Blažejová, POST BOX 1, 908 73 Veľké Leváre**. Reklamovaný tovar zasielajte ako balík doporučenou zásielkou. **Tovar neposielajte dobierkou, nebude prevzatý**. Do balíka priložte kópiu daňového dokladu -faktúru, ktorý sme vám poslali s tovarom a ktorý zároveň slúži ako záručný list.

Vybavenie reklamácie zrealizujeme spôsobom:

výmenou tovaru  
vrátením kúpnej ceny  
vrátením primeranej zľavy z ceny tovaru  
odovzdaním opraveného tovaru  
písomnou výzvou na prevzatie tovaru  
odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Predávajúci vybavuje reklamáciu v čo najkratšom čase, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie a prijatia reklamovaného tovaru. O výsledku reklamácie predávajúci informuje kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom.

**Záručná doba na použitú vec:** Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.

**Záručné podmienky:** Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez väd a musí zodpovedať platným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

#### **Výnimky zo záruky:**

a)záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živelnej udalosti a pod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté.

b)záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním

c)záruka sa tiež nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

d)mechanickým poškodením tovaru

e)nie je tiež možné reklamovať tovar z rovnakého dôvodu, pre ktorý bola znížená jeho cena.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

### **Uplatnenie reklamácie je možné:**

poštou na adrese: **Minevita-Mgr.Janka Blažejová, POST BOX 1, 908 73 Veľké Leváre, SR.** Kupujúci je povinný preukázať, že výrobok bol zakúpený u predávajúceho a že je ešte v záruke. Predávajúci odporúča napr. doklad o kúpe -faktúra alebo záručný list.

### **Z reklamácie musí byť jasné:**

- kto reklamáciu podáva (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu),
- popis reklamácie a presná špecifikácia vady, prípadne čoho sa objednávateľ domáha,
- komu je reklamácia adresovaná,
- dátum podania reklamácie,
- dátum zistenia vady,
- podpis objednávateľa/kupujúceho

Reklamačný formulár:

[Minevita REKLAMAČNÝ FORMULÁR1.docx](#)

Predávajúci týmto informuje kupujúceho, že pre prípad uplatnenia reklamácie je možné využiť reklamačný formulár, ktorý je dostupný na webovej stránke predávajúceho. K tomu, aby spotrebiteľ mohol uplatniť reklamáciu vady kúpeného výrobku stačí, keď preukáže, že výrobok bol zakúpený u konkrétneho predajcu a že je ešte v záruke.

**Záručná doba počas vybavovania reklamácie:** záručná doba neplynie počas doby vybavovania reklamácie. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

**Záruka na vymenenú vec:** odo dňa prevzatia novej veci platí nová záručná doba.

**Za vybavenie reklamácie sa považuje:** Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Podľa § 122 ods. 1 Občianskeho zákonníka lehota určená podľa dní začína sa dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

**Súčinnosť kupujúceho:** Spotrebiteľ je povinný poskytnúť predávajúcemu, bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu (vrátane zodpovedajúceho potrebného vyskúšania alebo demontáže tovaru). Spotrebiteľ je taktiež povinný dodať tovar pri uplatnení reklamácie čistý v riadnom obale v súlade s hygienickými

predpismi alebo obecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva, umožňujúcich takéto overenie a odstránenie vady. Spotrebiteľ si je povinný prevziať tovar zo záručnej opravy najneskôr do jedného mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní.

### **Informácia o alternatívnom riešení sporu online (RSO) pre e-shop**

1. Predávajúci týmto zároveň informuje zákazníkov (spotrebiteľov), že dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. 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 znením 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. Podľa §11 zák. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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 v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území Slovenskej republiky. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.
2. Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje **povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho**.
3. **Orgán alternatívneho riešenia sporov:**

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika.

Alternatívne riešenie sporov je vyhradené výlučne pre spotrebiteľov fyzické osoby, nie nakupujúcich podnikateľov. Riešenie sporu prebieha medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorí uzavreli zmluvu na diaľku a, ktorých spor má hodnotu vyššiu ako 20€. Predávajúci týmto zároveň informuje spotrebiteľov, o možnosti individuálneho podávania žiadosti, návrhov, podnetov a pokusov o predĺženie sporov elektronicky na emailovú adresu: [info@minevita.sk](mailto:info@minevita.sk)

Ostatné právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a objednávateľom výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv

uzavretými medzi prevádzkovateľom a objednávateľom, príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

Objednávateľ je oprávnený tento reklamačný poriadok z dôvodu zmien právnych predpisov a podnikateľského prostredia kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Objednávateľ určí zverejnením na svojej stránke aktuálne znenie reklamačného poriadku.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť od **1.12.2020**. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť RP aj bez predchádzajúceho upozornenia.