

REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 1)** Reklamovať je možné tovar zakúpený od predávajúceho a ktorý je vo vlastníctve kupujúceho.
- 2)** V prípade, ak vlastnícke právo ešte neprešlo od predávajúceho na kupujúceho, kupujúci si v zmysle platnej legislatívy môže reklamáciu vybaviť až po uhradení celej kúpnej ceny v zmysle § 151 Občianskeho zákonníka.
- 3)** Na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak. Na potravinárske výrobky sa vzťahuje výrobcom stanovená záručná doba, ktorá je uvedená na každom výrobku. Minimálna trvanlivosť potravinárskych výrobkov, ktoré sú zasialané je minimálne 3 mesiace, s výnimkou dopredajových produktov za akciové ceny u ktorých je v eshope zverejnený dátum spotreby. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne v deň jeho prevzatia.
- 4)** Obchodní partneri berú na vedomie, že sa na nich nevzťahujú podmienky záruky pre spotrebiteľov ale sú upravené Obchodným zákonníkom a záručná doba môže byť kratšia.
- 5)** Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení závady.
- 6)** Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorého vady zavinili predávajúci, dodávateľ alebo výrobca a vzťahuje sa naň záruka.
- 7)** Právo na záruku zaniká v prípade, že:
 - a)** k závade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - b)** nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
 - c)** používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
 - d)** zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - e)** poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
 - f)** používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
- 8)** Zo záruky sú vyňaté vady spôsobené v priamej súvislosti so živelnou pohromou.
- 9)** Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.
- 10)** Reklamovaný tovar je potrebné doručiť na adresu uvedenú v čl. 10 ods. 16, tovar zaslaný na dobierku nebude prevzatý. Tovar je možné odovzdať aj osobne na odberných miestach uvedených v sekcii kontakty počas otváracích hodín. Tovar je potrebné zabaliť tak, aby počas

prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. Odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a odporúčame priložiť vyplnený Reklamačný formulár. Reklamácie uplatnené elektronickou formou (prostredníctvom e-mailu) nie sú akceptované.

11) Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej podania na poštovú prepravu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.

12) Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie do 3 dní od začiatku reklamačného konania. V prípade reklamácie na odbernom mieste môže predávajúci vybaviť reklamáciu ihneď. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

13) Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

- a) pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby,
- b) pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí),
- c) v prípade, že má vec súčasne najmenej tri chyby, ktoré bránia v riadnom užívaní, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí). Také isté právo má kupujúci ak sa na veci vyskytne rovnaká chyba, ktorá bola už dvakrát opravovaná a tretíkrát bola vec zasielaná na reklamáciu,
- d) reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

14) Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaliť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal je nepoškodený. Pokyny pri preberaní tovaru: V prípade zistenia viditeľného poškodenia pri preberaní zásielky (diera v obale, zlomená zásielka, štrngot skla pri potrasení balíka, atď.), kedy je obsah zásielky zjavne poškodený, kupujúci neprevezme zásielku od doručovateľa ale na mieste spíše s kuriérom škodový zápis a oznámi túto udalosť bezodkladne predajcovi na +421 917 411 932. V prípade zistenia poškodenia dodaného tovaru po otvorení zásielky v neprítomnosti kuriéra je nutné bezodkladne reklamovať poškodenie najneskôr do 24hod od dodania zásielky priamo u dopravcu a kontaktovať predajcu na +421 917 411 932 na doriešenie náhrady. Z praktického hľadiska je vhodné urobiť fotografický záznam poistnej udalosti pre zrýchlený priebeh vybavenia reklamácie. Pri vybavovaní reklamácie u prepravcu je nápomocná aj fotografia balíky, v ktorom Vám objednávka bola doručená.

15) Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenie kupujúceho.

16) Reklamácie sú vybavované na adrese prevádzkovateľa: LT company s.r.o., Matice Slovenskej 3723, 010 08 Žilina, tel.: +421 917 411 932, e-mail: info@verticcio.sk

Reklamačný formulár [nájdete TU](#).

Formulár na odstúpenie od zmluvy, pre vrátenie alebo výmenu tovaru, [nájdete TU](#).