

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVEJ LEKÁRNE FITLEKÁREŇ.SK

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie kupujúceho na tovary predávané predávajúcim prostredníctvom internetovej lekárne. Je záväzný pre predávajúceho ako aj pre kupujúceho.

Čl. II

Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých tovaroch nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí alebo o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka).
3. Kupujúci je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať ihneď zjavné vady (s prepravcom, resp. pri osobnom prevzatí tovaru priamo v kamennej lekárni). Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä množstevný a sortimentný rozdiel, znehodnotenie tovaru, zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady ak:
 - a) kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru,
 - b) kupujúci spôsobil vadu tovaru sám,
 - c) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
 - d) boli porušené ochranné plomby na tovare,
 - e) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,
 - f) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
 - g) vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,
 - h) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym alebo nevhodným ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym zaobchádzaním alebo uskladnením tovaru, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,
 - i) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.
5. Za vadu tiež nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený alebo k vade došlo prevádzkou alebo používaním v nevhodných podmienkach alebo neoprávneným zásahom do výrobku alebo jeho častí.
6. Kupujúci berie na vedomie, že dôvodom pre reklamáciu nie je nedostatočný alebo nežiaduci účinok tovaru. Za tento je zodpovedný výrobca.
7. Kupujúci berie na vedomie, že tovar internetovej lekárne je špeciálnym tovarom, s ktorým je potrebné vždy zaobchádzať v zmysle priloženej písomnej informácie výrobcu.

Čl. III Reklamačné konanie

1. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku na neporušenosť obalu hneď po doručení. Ak je obal tovaru mechanicky poškodený, je kupujúci povinný túto skutočnosť oznámiť prepravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru pod obalom. V prípade zistenia poškodenia tovaru spíše prepravca s kupujúcim záznam, tzv. škodový protokol. Na základe takto vyhotoveného záznamu sa začne reklamačné konanie.
2. Záručná doba je 24 mesiacov, ak nie je uvedená pri konkrétnom tovare dlhšia záručná doba. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Kupujúci berie na vedomie, že záručná doba nie je vždy totožná s dobou spotreby (expiračná doba), ktorá je vždy vyznačená na obale konkrétneho tovaru. Expiračná doba je lehota, do ktorej musí byť tovar použitý.
3. Ak ide o použitý tovar, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
4. Pri tovaroch, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky tovaru.
5. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
6. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.
7. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
8. Práva zo zodpovednosti za vady pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zaniknú.
9. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
10. Kupujúci je oprávnený podať reklamáciu osobne v kamennej lekárni počas prevádzkovej doby alebo písomne na e-mailovú adresu fitlekaren@fitlekaren.sk alebo doporučeným listom. Kupujúci je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil, a to predložením vadného tovaru v kamennej lekárni alebo zaslaním doporučenou poštou, resp. ako balík alebo kuriérom na vlastné náklady (nie na dobierku). Kupujúci je povinný zásielku zreteľne označiť názvom „REKLAMÁCIA“. Kupujúci je povinný uplatniť nároky z väd písomne, a to priamo v kamennej lekárni alebo prostredníctvom e-mailu alebo poštou, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar predávajúcemu v kamennej lekárni alebo ho odošle doporučenou poštou alebo ako balík (nie na dobierku). Kupujúci uplatňujúci reklamáciu uvedie kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyrozumenie doručiť.
11. Reklamácia prostredníctvom e-mailu sa považuje za neuplatnenú, ak najneskôr do 5 pracovných dní nie je doručený predávajúcemu reklamovaný tovar (osobne v kamennej lekárni alebo odoslaním doporučenou poštou alebo ako balík alebo kuriérom).

12. Akonáhle kupujúci uplatní niektoré z práv zodpovednosti za vady tovaru, napríklad právo na odstránenie vady či zľavu z kúpnej ceny, je týmto prejavom viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak.
13. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o reklamácií, a to takou formou, akou mu bola reklamácia oznámená (osobne, e-mailom, poštou).
14. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový.
15. Reklamácia bude vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží kupujúci daňový doklad – faktúru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, prípadne riadne a čitateľne vyplnený záručný list.
16. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany kupujúceho riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
17. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
18. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Čl. IV

Nároky z vád

A. Vady odstrániteľné

1. Ak ide o odstrániteľnú vadu, má kupujúci právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená.
2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

B. Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
2. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád tovar riadne užívať.
3. V prípade, že charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez vady (napr. vady estetické) a kupujúci nežiada výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.

C. Tovar predávaný so zľavou

Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý tovar má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Čl. V **Záverečné ustanovenia**

1. Kupujúci spolu s vyplnením a odoslaním objednávky udelí predávajúcemu súhlas s ustanoveniami tohto reklamačného poriadku. Kupujúci tým potvrdzuje, že sa s nimi oboznámil a bude ich rešpektovať. Objednávka je bez poskytnutého súhlasu s reklamačným poriadkom neplatná.
2. Tento reklamačný poriadok platí pre kupujúceho v takom znení, aké je uverejnené na internetovej stránke www.fitlekaren.sk v deň odoslania elektronickej objednávky kupujúceho, ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
3. Každá zmena tohto reklamačného poriadku bude zverejnená na internetovej stránke www.fitlekaren.sk a dňom uverejnenia bude aj účinná.
4. Právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia týmto reklamačným poriadkom, všeobecnými obchodnými podmienkami a ustanoveniami príslušných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.
5. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom zverejnenia na internetovej stránke www.fitlekaren.sk.

V Bratislave dňa 29.03.2016