

## Reklamačný poriadok pre E-SHOP

Extra služba - dovoz ovocia, zeleniny a potravín pre domácnosti

1. Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom zodpovednosti za vady sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Právo uplatniť zodpovednosť za vady reklamáciou je oprávnený uplatniť Kupujúci u Predávajúceho, na adrese MaMa Natura s.r.o., Jakubská cesta 105, 974 01 Banská Bystrica, alebo e-mailom na [info@mama-natura.sk](mailto:info@mama-natura.sk), ak sa s Predávajúcim nedohodne inak.
2. Záručná doba.
  - Ak má tovar (potraviny, alkoholické a nealkoholické výrobky) na obale vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti, práva zo zodpovednosti za vady pri týchto veciach, musí Kupujúci uplatniť bezodkladne, najneskôr do uplynutia tohto dátumu spotreby alebo minimálnej trvanlivosti u Predávajúceho. Pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia byť práva zo zodpovednosti za vady uplatnené najneskôr deň nasledujúci po prevzatí objednávky Kupujúcim, inak práva zaniknú.
3. Pri odstrániteľných vadách, ktoré sú Kupujúcim uplatnené včas, má Kupujúci právo požadovať, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená alebo aby bola vadná vec vymenená za vec bezvadnú. Predávajúci je povinný bezzbytočného odkladu vadu odstrániť alebo vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Predávajúci je oprávnený vždy, podľa vlastného uváženia, vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Predávajúci však nie je povinný vec vymeniť, ak by mu tým vznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. Pri odstrániteľnej vade, ktorá bráni tomu, aby sa vec riadne užívala ako vec bez vady a ktorá je Kupujúcim uplatnená včas, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy. Rovnaké práva má kupujúci aj v prípade, že sa na tovare po oprave opakovane vyskytne tá istá vada, alebo, ak má tovar viac rôznych vad.
5. Pri neodstrániteľnej vade, ktorá nebráni tomu, aby sa vec užívala riadne ako vec bez vady a ktorá je Kupujúcim uplatnená včas, Kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru a závažnosti vady.
6. Vady potravín, vrátane ovocia a zeleniny, sa vždy považujú za neodstrániteľné.
7. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené bežným používaním alebo opotrebením tovaru ako aj vady vyskytujúce sa na tovare v čase predaja, na ktoré Kupujúci pri prevzatí tovaru neupozornil Predávajúceho alebo prepravcu.
8. Kupujúci je povinný uskladňovať zakúpený tovar podľa inštrukcií výrobcu na obale, alebo spôsobom obvyklým a primeraným pre daný druh tovaru. Reklamácia nebude uznaná, ak Kupujúci preukázateľne nedodrжал inštrukcie výrobcu, alebo vada bola zapríčinená jeho nesprávnou manipuláciou a skladovaním.



9. Reklamácia tovaru nemá odkladný účinok na splatnosť Kúpnej ceny.
10. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Predávajúceho. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u Predávajúceho v záručnej dobe podľa bodu 2 tohto Reklamačného poriadku, inak Kupujúcemu zaniká právo voči Predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.
11. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol Predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
12. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
13. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru. Počas záručnej doby má Kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi Predávajúceho, záručným listom a dokladom o zaplatení. Ak tovar vykazuje vady, Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu u Predávajúceho tak, že písomné uplatnenie reklamácie doručí Predávajúcemu na poštovú adresu prípadne ho odošle elektronicky e-mailom. Kupujúci je povinný v písomnom uplatnení reklamácie presne označiť druh a rozsah väd tovaru.
14. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - doručenie písomného uplatnenia reklamácie od Kupujúceho Predávajúcemu,
  - doručenie reklamovaného tovaru od Kupujúceho Predávajúcemu
15. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť Predávajúcemu a ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - doručenie písomného uplatnenia reklamácie od Kupujúceho Predávajúcemu,
  - vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou, určenou Predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá Kupujúcemu písomné potvrdenie.
16. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na poštovú adresu Predávajúceho, ak Predávajúci neurčí inak. Predávajúci vydá v deň prijatia reklamácie Kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej Predávajúcim, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť vady tovaru.
17. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu na určenom mieste, ktorým je poštová adresa a prevádzkareň v súlade s ustanovením § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa počas celej prevádzkovej doby, prípadne po písomnej či ústnej dohode s

Kupujúcim aj mimo prevádzkovej doby. V mieste určenom na prijímanie reklamácií je Predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ustanovením § 18 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

18. Predávajúci vybaví reklamáciu tovaru ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, má Kupujúci rovnaké práva, akoby išlo vadu, ktorú nemožno odstrániť.
19. Predávajúci oznámi výsledok vybavenia reklamácie Kupujúcemu v zákonnej lehote, a to písomne (e-mailom, poštou). Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné. V prípade, že Predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, Predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenosti reklamácie tovaru Kupujúcim, určenie, že za vadu tvaru nezodpovedá Predávajúci, alebo že tovar nemá vady, znáša Kupujúci všetky náklady Predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi Kupujúcim, Predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie Predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie Kupujúcemu na účet určený Predávajúcim alebo v hotovosti.
20. Nárok na uplatnenie záruky u Predávajúceho Kupujúcim zaniká:
  - uplynutím záručnej doby tovaru,
  - mechanickým poškodením tovaru spôsobeným Kupujúcim, alebo prevádzkovaním či uskladnením výrobku v nevhodných podmienkach
  - neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
  - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
  - nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru, ak boli Kupujúcemu dodané spolu s tovarom,
  - neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
  - zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby,
  - neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.