

Reklamačný poriadok internetového obchodu www.expreschudnutie.sk.

7. Zodpovednosť za vady, záruka, reklamačný poriadok

7.1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci. Kupujúci je povinný nárok zo zodpovednosti za vady tovaru (ďalej len "reklamácie") bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

7.2. Kupujúci odoslaním objednávky Predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust § 18 ods 1 zákona SR č 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len "zákon o ochrane spotrebiteľa").

7.3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený Kupujúcim od Predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetových stránkach www.expreschudnutie.sk. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky. Zásady a postup pri vybavovaní reklamácií vychádzajú z Občianskeho zákonníka SR č 40/1964 Zb., Zákona SR č 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovných predaji a zásielkovom predaji a zákona o ochrane spotrebiteľa.

7.4. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho reklamáciu len na tovar vykazujúci vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci a vzťahuje sa naň záruka.

7.5. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri preberaní tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri prehliadke, keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

7.6. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí Kupujúcim. U použitého tovaru nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením a za vady, o ktorých Kupujúceho pred uzavretím zmluvy informoval. Predávajúci nezodpovedá za vady:

- O ktorých Kupujúci pred prevzatím tovaru vedel.
- Pre ktoré bola dojednaná nižšia kúpna cena tovaru (alebo zľava z kúpnej ceny tovaru).
- Ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku nie - bežného opotrebenia tovaru jeho úmyselným alebo neúmyselným, nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, alebo po uplynutí doby životnosti.
- Ktoré, boli spôsobené neoprávneným zásahom do výrobku alebo jeho súčasti.

7.7. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

7.8. Z hľadiska životnosti tovaru je dôležité dodržiavať návod na použitie a ošetrovanie.

7.9. Záručná doba je 24 mesiacov, prípadne kratšia, ak je ohraničená dátumom spotreby (pri

potravinovom tovare a pod.). a plynie odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim. Záručná doba sa predlžuje o dobu od uplatnenia reklamácie Kupujúcim až do doby, kedy bol po skončení opravy Kupujúci povinný tovar prevziať.

Prípadný záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ internetového obchodu na adrese Good Nature s.r.o., Kollárova 88, 03601 Martin.

7.10. Ak tovar vykazuje vady, má Kupujúci právo uplatniť reklamáciu u Predávajúceho, a to písomne poštou, e-mailovou správou alebo osobne v sídle spoločnosti Predávajúceho. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u Predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení. Počas záručnej doby má Kupujúci nárok na bezplatné odstránenie vady, a to po predložení tovaru vrátane príslušenstva Predávajúcemu spolu s dokladom o zaplatení. Kupujúci v reklamácií uvedie svoje identifikačné údaje, číslo a dátum dokladu o zaplatení, z ktorých je zrejмый dátum zakúpenia tovaru, presne označí druh tovaru a rozsah väd tovaru, ako sa vady výrobku prejavujú, aký nárok zo zodpovednosti väd tovaru si zvolil, prípadne v rámci svojich technických možností je oprávnený pripojiť fotodokumentáciu vady, a doručí reklamáciu na adresu Predávajúceho. Pre tento účel môže použiť nasledovné kontakty:

E-mail: goodnature@goodnature.sk

Poštová adresa: Good Nature s.r.o., Kollárova 88, 03601 Martin, Slovenská republika

- Stiahni si reklamačný formulár tu: www.expreschudnutie.sk/reklamacny-formular.pdf

7.11. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.

7.12. Kupujúci je oprávnený za účelom zrýchlenia posúdenia reklamácie v rámci svojich technických možností zhotoviť fotodokumentáciu vady a zaslať ju spolu s reklamáciou vady Predávajúcemu. Predávajúci, alebo určená osoba, má právo posúdiť chyby aj na základe fotodokumentácie.

7.13. Predávajúci je oprávnený požiadať Kupujúceho, aby na účely posúdenia vady reklamovaný tovar doručil na adresu Predávajúceho. V prípade doručovania tovaru Predávajúcemu, Kupujúci doručí tovar tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu. Tovar zaslaný na dobierku Predávajúci nepreberá. Predávajúci odporúča Kupujúcemu odosielať zásilku reklamovaného tovaru poistiť na hodnotu jeho kúpnej ceny.

7.14. Predávajúci vydá Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo forme e-mailovej správy, alebo v písomnej forme. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

7.15. Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré zo svojich práv podľa bodu 7.21. týchto všeobecných obchodných podmienok v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka SR uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie. Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na

vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

7.16. Nárok na uplatnenie záruky u Predávajúceho Kupujúcim zaniká:

- Uplynutím záručnej doby tovaru.
- Nepredložením dokladov o zaplatení.
- Neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru.
- Ak chybe došlo nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, mechanickým poškodením, alebo neoprávneným zásahom do výrobku.
- Používaním tovaru v nevhodných podmienkach, podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu vhodnému na skladovanie produktu a prostrediu v ktorom sa má tovar užívať.
- Neodborným zaobchádzaním alebo obsluhou výrobku.
- Nadmerným zaťažovaním tovaru, obsluhou, používaním či užívaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami.
- Poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením.
- Neodborným zásahom, poškodením pri doprave nevykonávanej Predávajúcim, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.
- Zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.
- Reklamácia darčiekov a iného pribaleného tovaru, za ktorý kupujúci neplatil, nie je možná.

7.17. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- Odovzdaním opraveného tovaru Kupujúcemu.
- Výmenou tovaru.
- Vrátením kúpnej ceny.
- Vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru
- Písomnou výzvou na prevzatie Predávajúcim určeného plnenia.
- Odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

7.18. O výsledku reklamácie bude Kupujúci informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania prostredníctvom e-mailovej správy, poštou, textovou správou SMS, prípadne telefonicky a zároveň mu bude doručený prostredníctvom e-mailu, poštou spolu s tovarom, alebo osobne doklad o vybavení reklamácie.

7.19. V prípade výmeny časti tovaru za nový diel vystaví Predávajúci Kupujúcemu doklad, na ktorom bude uvedený vymenený diel a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový tovar začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

7.20. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia Kupujúceho nasledujúcim spôsobom:

- a) Predávajúci zabezpečí odstránenie vady alebo
- b) Predávajúci chybný tovar vymení.

7.21. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, by sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, alebo sa jedná o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných vád, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, Predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia Kupujúceho nasledujúcim spôsobom:

- a) výmenou tovaru za rovnaký tovar alebo
- b) výmenou tovaru za iný tovar s rovnakými technickými parametrami v prípade že nie je možné vymeniť tovar za rovnaký tovar, alebo
- c) ak Kupujúci od kúpnej zmluvy odstúpi, vybaví Predávajúci reklamáciu vystavením dobropisu za vadný tovar a vráti Kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu.

7.22. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej rovnakej odstrániteľnej vady viac ako dvakrát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných vád považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných vád súčasne.

7.23. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené Kupujúcim pri uplatnení reklamácie.