

Reklamačný poriadok internetovej stránky www.vitacelia.sk

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť P E Z A a.s., so sídlom K cintorínu 47, 011 49 Žilina – Bánová, IČO: 30 224 918, DIČ: 2020448452, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 34/L (ďalej len ako „**Predávajúci**“ v príslušnom gramatickom tvare) vydáva v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“ v príslušnom gramatickom tvare) tento reklamačný poriadok Predávajúceho (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“ v príslušnom gramatickom tvare) o podmienkach a spôsobe reklamácie spotrebiteľa (ďalej len ako „**Kupujúci**“ v príslušnom gramatickom tvare), vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ktorý tvorí súčasť všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho podľa bodu 9 Všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu www.vitacelia.sk (ďalej len ako „**VOP**“ v príslušnom gramatickom tvare).
- 1.2. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 1.3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za výrobok zakúpený na internetovej stránke Predávajúceho.
- 1.4. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 1.5. Predávajúci je povinný Kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

2. Zodpovednosť za vady tovaru

- 2.1. Predávajúci pri predaji Tovar zodpovedá za to, že Tovar má požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a je bez väd. Pri potravinách musí byť vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti. Ak to povaha veci pripúšťa, má Kupujúci právo, aby sa Tovar pred ním prekontroloval alebo aby sa mu jeho činnosť predviedla.
- 2.2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o Tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý Tovar, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruke).

- 2.3. Predávajúci nezodpovedá za vadu Tovar, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby (záruke) v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania, nesprávneho skladovania alebo nedovoleného zásahu zo strany Kupujúceho alebo aj Kupujúci pred prevzatím Tovar o vade Tovar, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak mu bola pre vadný Tovar poskytnutá zľava z Kúpnej ceny. Predávajúci ďalej nezodpovedá za vady vzniknuté po uplynutí záručnej doby (záruky) alebo pri potravinách po uplynutí dátumu minimálnej trvanlivosti alebo dátumu spotreby.
- 2.4. 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 nedodržiava inštrukcie výrobcu, alebo vada bola zapríčinená jeho nesprávnou manipuláciou a skladovaním.

3. Záručná doba

- 3.1. Vady musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- 3.2. Pri Tovare potravinárskeho charakteru (pekárnske a cukrárne výrobky) sa záručnou dobou na účely Reklamačného poriadku rozumie dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti Tovar. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby.
- 3.3. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia Tovar Kupujúcim.
- 3.4. Práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.5. Práva zo zodpovednosti za vady na Tovare, ktorý sa rýchlo kazí, sa musia uplatniť bezodkladne, najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí Tovar Kupujúcim, inak práva zaniknú.

4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

- 4.1. Právo zo zodpovednosti za vady Tovar reklamáciou je Kupujúci oprávnený uplatniť u Predávajúceho, len za Tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Predávajúceho a to písomne na adrese: P E Z A a.s., so sídlom K cintorínu 47, 011 49 Žilina – Bánová ,alebo na e-mailovej adrese : vitacelia@penam.sk, ak sa Kupujúci s Predávajúcim nedohodne inak. Keďže predávaný Tovar na Internetovej stránke Predávajúceho predstavuje najmä Tovar potravinárskeho charakteru, Kupujúci nie je povinný reklamovaný Tovar vrátiť doručením na adresu Predávajúceho.
- 4.2. V písomnom uplatnení reklamácie je Kupujúci povinný uviesť:
 - a) identifikačné údaje Kupujúceho a Predávajúceho,
 - b) dátum a číslo objednávky
 - c) špecifikácia Tovar, ktorý je predmetom reklamácie
 - d) detailný opis vady Tovar

- e) voľba nároku Kupujúceho (výmena Tovar, odstúpenie od Zmluvy a vrátenie Kúpnej ceny,)
 - f) fotografický záznam o vade Tovar,
 - g) vlastnoručný podpis Kupujúceho a dátum spísania reklamácie.
- 4.3. Kupujúci je povinný pri reklamacii predložiť doklad o kúpe, ak bol k predávanému Tovar vydaný.
- 4.4. Kupujúci je oprávnený uplatniť u Predávajúceho reklamáciu Tovar prostredníctvom reklamačného formulára, ktorý ako príloha č. 1 tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP a Reklamačného poriadku a je dostupný na Internetovej stránke Predávajúceho.

5. Povinnosti Predávajúceho v prípade uplatnenia reklamácie Kupujúcim

- 5.1. Ak Kupujúci riadne uplatní právo zo zodpovednosti za vady Tovar, je Predávajúci, prípadne ním poverený pracovník, povinný poučiť Kupujúceho o jeho právach podľa § 622 -623 zákona č. 40/1964 Zb. - Občianskeho zákonníka, vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady.
- 5.2. Vybavenie reklamácie podľa bodu 1. tohto Reklamačného poriadku nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak by vybavenie reklamácie trvalo dlhšie ako 30 dní, má Kupujúci právo na od Kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovar za nový .
- 5.3. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie ihneď vydať Kupujúcemu potvrdenie, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spolu s dokladom o vybavení reklamácie a to v písomnej podobe prostredníctvom poštového podniku na adresu Kupujúceho alebo prostredníctvom e-mailu.

6. Nároky Kupujúceho v prípade riadneho uplatnenia reklamácie

- 6.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo na:
- a) bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady,
 - b) výmenu Tovar alebo nej jeho súčasti, ak sa vada týka len súčasti Tovar a ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Kúpnu cenu Tovar alebo závažnosť vád
 - c) výmenu Tovar za Tovar bez vád, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 6.2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá by bránila tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci právo na:
- a) výmenu Tovar alebo
 - b) odstúpenie od Kúpnej zmluvy a vrátenie Kúpnej ceny
- 6.3. Vady potravín sa vždy považujú za neodstrániteľné.

VZOROVÝ REKLAMAČNÝ FORMULÁR

Predávajúci:

Obchodné meno: P E Z A a.s.
Sídlo: K cintorínu 47, 011 49 Žilina – Bánová
IČO: 30 224 918
DIČ: 2020448452
DIČ DPH: SK202044842
Zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 34/L
Kontaktne údaje: tel. č.: +421 903 802 265
e-mail: vitacelia@penam.sk
www.vitacelia.sk

Kupujúci:

Meno a priezvisko:
Adresa:
Kontaktne údaje: tel. č.:
e-mail:

Číslo faktúry/dokladu:

Reklamovaný tovar/názov tovaru:

Popis vady (predmet reklamácie):

.....
.....
.....
.....

Požadovaný spôsob riešenia reklamácie (výmena tovaru, vrátenie peňazí):

.....

V, dňa

.....

Podpis Kupujúceho