**REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI HOA, s.r.o. – PREDAJ V PREDAJNI**

**HOA, s.r.o.,** Dovalovo   619,  Liptovský Hrádok   033 01 zapísaná v OR okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka 62256/L, IČO: 47 723 475, DIČ: 2024082467, IČ DPH: SK2024082467

Adresa predajne: KolagenDrink, Obchodné centrum CENTRAL, Námestie mieru 1, 031 01 Liptovský Mikuláš

I. Všeobecné ustanovenia

1.1 Spoločnosť HOA, s.r.o., sídlo: Dovalovo 619, Liptovský Hrádok 033 01, IČO: 47 723 475 (ďalej len "**Predávajúci**") je spoločnosť zaoberajúca sa predajom výživových doplnkov, kedy na predajniach ponúka svojim zákazníkom tovar ku kúpe.

1.2 Reklamačný poriadok popisuje spoluprácu medzi kupujúcim a Predávajúcim s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú.

1.3 Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom ešte pred kúpou tovaru.

1.4 Ako doklad o kúpe vystavuje Predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra alebo predajka). Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „**záručný list**“).

1.5 **Vylúčenie podnikateľov**. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na nákup tovarov podnikateľmi, ktorí kupujú tovar v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Práva a povinnosti Predávajúceho a kupujúceho - podnikateľa týkajúca sa vád tovaru je upravená v Obchodnom zákonníku SR.

1.6 **Okrem práva na uplatnenie reklamácie** má kupujúci, ktorý kúpi tovar v predajni, **právo na výmenu alebo vrátenie tovaru v lehote 14 dní od dňa** zakúpenia tovaru.

V súlade s ust. § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z. zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je: predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.

Vrátený/vymieňaný tovar musí byť v originálnom obale, nepoužitý, nepoškodený, vrátane prípadného príslušenstva a schopný ďalšieho predaja. Kupujúci musí predložiť pri výmene/vrátení **pokladničný doklad**, podľa ktorého dokáže kupujúci kúpu a uplatnenie práva v 14 dennej lehote.

II. Dĺžka záruky

2.1 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

2.2 Zákonná záručná doba je 24 mesiacov. **Pri výživových doplnkoch musí byť vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti a lehota reklamácie je daná týmto dátumom.**

2.3 Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predlženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov.

2.4 Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Z.z. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.

2.5 Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.

III. Záručné podmienky

3.1 Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez vád a musí zodpovedať platným technickým normám.

3.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

3.3 Výnimky zo záruky

Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živelnej udalosti apod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté. Ďalej sa záruka nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

a) mechanickým poškodením tovaru,

b) používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,

c) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,

d) vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.

3.4 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

3.5 Miesto reklamácie

Tovar je možné reklamovať v predajni Predávajúceho.

3.6 Kupujúci preukáže platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doložiť doklad o reklamácii. Na reklamačnom liste musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má).

3.7 Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdanie tovaru do reklamačného procesu.

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

4.2 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

4.3 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

4.4 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).

4.5 Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po jej odstránení tovar riadne užívať.

4.6 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

4.7 Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

4.8 Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach ako je uvedené vyššie.

4.9 Určenie spôsobu

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv spotrebiteľ uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.10 Vybavenie reklamácie

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za vybavenie reklamácie sa považuje:

(i)odovzdanie alebo odoslanie nového alebo opraveného tovaru kupujúcemu, popr. odoslanie informácie, že je tovar pripravený na vyzdvihnutie,

(ii)odoslanie finančných prostriedkov zodpovedajúcich zľave z ceny tovaru či vrátenej kúpnej cene kupujúcemu, popr. odoslanie informácie pre kupujúceho, že príslušná suma je pre neho pripravená na vyzdvihnutie.

Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

4.14 Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. V tomto potvrdení by mal byť okrem kontaktných údajov predávajúceho a spotrebiteľa uvedený popis vady a či spotrebiteľ požaduje opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady, ako aj dátum uplatnenia reklamácie.

4.15 Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. telefonicky, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom.

4.16 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa alebo e-mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4.17 Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

V. Súčinnosť kupujúceho

5.1 Kupujúci je povinný poskytnúť Predávajúcemu bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu (vrátane zodpovedajúceho potrebného vyskúšania tovaru).

5.2 Kupujúci je taktiež povinný dodať tovar pri uplatnení reklamácie čistý v riadnom obale v súlade s hygienickými predpismi alebo obecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva, umožňujúcich takéto overenie a odstránenie vady.

5.3 Kupujúci si je povinný prevziať tovar zo záručnej opravy najneskôr do jedného (1) mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní.

VI. Alternatívne riešenie sporu

6.1 Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

6.2 Orgánom alternatívneho riešenia sporov je:

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

fax č. 041/763 21 39

<http://www.soi.sk>

<https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: ars@soi.sk, [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk).

Spotrebiteľ môže využiť na podanie návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporov a na získanie informácií o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov (vrátane cezhraničných sporov) tiež webovú stránku:

https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage

VII. Záverečné ustanovenia

7.1 Tento reklamačný poriadok je platný od 3.12.2019.

7.2 Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia na internetových stránkach e-shopu v sekcii o nákupu na predajni Predávajúceho.

7.3 Kupujúci pri nákupe tovaru na predajni Predávajúceho potvrdzuje súhlas s týmto platným reklamačným poriadkom.