

REKLAMAČNÝ PORIADOK

(zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

Obchodník: ECOPHYTA s.r.o., IČO: 52 022 986, so sídlom . Buková 33 Nitrianske Hrnčiarovce 951 01, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom .Nitra , oddiel: SRO, vložka č. 46861/N, prevádzka .OC Max Nitra ECOPHYTA s.r.o.

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob jej vybavenia.
2. Tento reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
3. Obchodník zodpovedá za vady tovaru a spotrebiteľ je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u obchodníka podľa platného reklamačného poriadku.
4. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, vrátane práva odoprieť zaplatiť kúpnu cenu podľa § 621 ods. 2 Občianskeho zákonníka, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do dvoch rokov od dodania veci resp. do jedného roka od dodania použitej veci.
5. Ak obchodník zodpovedá za vadu predanej veci, spotrebiteľ má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
6. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený spotrebiteľom od obchodníka vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka.
7. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
8. Počas záručnej doby má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie chyby.
9. Reklamácie vybavuje obchodník v pracovných dňoch a to telefonicky, alebo písomne. Ak tovar vykazuje vady, spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni obchodníka v súlade s ust. § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka tak, že doručí tovar do prevádzkarne obchodníka na adresu ECOPHYTA s.r.o. OC MAX Chrenovská 30 949 01 Nitra, IČO: 52 022 986, so sídlom Buková 33 Nitrianske Hrnčiarovce 951 01, spolu s kópiou platného dokladu o zakúpení, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho obchodníkovi. Podobu formulára určí obchodník a jeho vzor umiestni na internetovej stránke obchodníka. Spotrebiteľ je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť obchodníkovi začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - i. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od spotrebiteľa obchodníkovi,

- ii. doručenie reklamovaného tovaru od spotrebiteľa obchodníkovi,
- iii. doručenie kópie faktúry resp. iného dokladu o potvrdené prevodu vydaného spotrebiteľovi (na oprávnené účely preukázania kúpy u obchodníka).

Reklamovaný tovar doručí spotrebiteľ na adresu ECOPHYTA s.r.o. OC MAX Chrenovská 30 949 01 Nitra, IČO: 52 022 986, so sídlom Buková 33 Nitrianske Hrnčiarovce 951 01, doporučené alebo osobne. Obchodník odporúča spotrebiteľovi zásielku s tovarom si poistiť. Tovar zaslaný na dobierku obchodník nepreberá. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. Reklamačný formulár je možné stiahnuť tu (kliknutím sa zobrazí reklamačný formulár). Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na obchodníka na číslo 0904668703, prípadne na e-mail infocophyta.sk.

- 10. Obchodník je povinný prijať reklamáciu v ECOPHYTA s.r.o. OC MAX Chrenovská 30 949 01 Nitra, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 11. Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu poštovou zásielkou, ktorú obchodník odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň odopretia.
- 12. Obchodník alebo ním určená osoba vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru, resp. vytknutí vady vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu bezodkladne po uplatnení reklamácie, resp. vytknutí vady spotrebiteľom, v ktorej presne označí vady tovaru.
- 13. Obchodník v potvrdení o uplatnení reklamácie, resp. vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
- 14. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
- 15. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil spotrebiteľovi značné ťažkosti.
- 16. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, vrátane okolností podľa bodu 15. druhej vety Reklamačného poriadku.

17. Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka) po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý spotrebiteľ vec požadoval.
18. Na účely opravy alebo výmeny spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní vec obchodníkovi alebo osobe podľa § 622 ods. 5 Občianskeho zákonníka. Náklady prevzatia veci znáša obchodník.
19. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak spotrebiteľ neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí spotrebiteľovi výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
20. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Obchodník a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.
21. Pri odstránení vady výmenou veci nemá obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
22. Obchodník zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 Občianskeho zákonníka.
23. Nárok na uplatnenie záruky u obchodníka môže zaniknúť:
 - i. nepredložením dokladu o zaplatení,
 - ii. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
 - iii. uplynutím záručnej doby tovaru,
 - iv. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
 - v. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
 - vi. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - vii. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
 - viii. poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
 - ix. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

- x. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
 - xi. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby,
 - xii. bežným opotrebením tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru.
24. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak
- a) obchodník vec neopravil ani nevymenil,
 - b) obchodník veci neopravila ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
 - c) obchodník odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
 - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - f) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
25. Pri posudzovaní práva spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa bodu 24. písm. d) a e) Reklamačného poriadku sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka odstrániť vadu.
26. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
27. Spotrebiteľ **nemôže odstúpiť** od kúpnej zmluvy podľa bodu 24. týchto Obchodných podmienok, ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.
28. V prípade výmeny tovaru za nový dostane spotrebiteľ doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.
29. Oprávnenie spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal obchodníka o odstránenie vady tovaru podľa bodu 9. Reklamačného poriadku vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
30. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

V Nitre, dňa 01.07.2024