

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PREDÁVAJÚCI:

EKOFIT s. r. o.

Kotešová – Oblazov 12, Kotešová 013 61

IČO: 17 336 929

Spoločnosť zapísaná v OR OS Žilina, Oddiel: Sro, Vl. č.: 50298/L

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1/ Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob odstránenie väd v rámci záruky za tovar. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar, ktorý predávajúci predal spotrebiteľovi. **Predmetom predaja je najmä predaj živých rastlín a preto je nevyhnutné, aby spotrebiteľ pri ich pestovaní a výsade dodržal všetky agrotechnické postupy, podmienky výsadby a ošetrovania. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie tovaru, ktoré vzniklo pri preprave napr. zlomenie, prípadne vyschnutie, nesprávna manipulácia a tak isto sa záruka za tovar nevzťahuje vzhľadom na povahu tovaru na jeho nevhodné ošetrovanie, poškodenie škodcami, poškodenie mrazom, suchom, preliatím a na iné poškodenie v súvislosti s nevhodnou starostlivosťou o tovar alebo na jeho nevhodné umiestnenie (nevhodné stanovisko, pôda alebo umiestnenie v blízkosti faktorov pôsobiacich na tovar).**

2/ Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom a podľa príslušných zákonných ustanovení.

3/ Reklamácie sa vybavujú vždy počas otváracej doby prevádzky predávajúceho, kde bol tovar zakúpený.

4/ **K reklamácii je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (faktúru, pokladničný blok) a reklamovaný tovar doviesť na reklamáciu.**

Článok 2.

Druhy reklamácií a ich vybavenie

1/záručná reklamácia

Predávajúci poskytuje na produkt záruku v zmysle Obchodného zákonníka. Záručná doba začne plynúť dňom prevzatia produktu zákazníkom. Reklamáciu v rámci záruky treba uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby. Záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti hneď (v prípade opodstatnenosti), a to výmenou tovaru za bezchybný, v opačnom prípade alebo v prípade ak bude potreba tovar odborné posúdiť je **lehota na vybavenie reklamácie 30 pracovných dní**. Predpokladom záručnej reklamácie je predloženie dokladu o kúpe tovaru u predávajúceho a odovzдание zakúpeného tovaru v rovnakom stave ako ho kupujúci prevzal bez uprav a zásahov. Ak výmena tovaru nie je možná a reklamácia je opodstatnená predávajúci zoberie vadný výrobok späť a vráti kúpnu cenu. **Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním, alebo používaním, nedodržaním odporúčaného spôsobu pestovania alebo za iných podmienok, ako sa má. U živých rastlín sa jedná hlavne o spôsob zálievky, ochranu a prevenciu pred domácimi zvieratami a škodcami, odporúčaný spôsob zazimovania či vhodný typ pôdy na mieste výsadby. Tiež sa nevzťahuje na poškodenie mrazom, suchom, preliatím a na iné poškodenie v súvislosti s nevhodnou starostlivosťou o tovar alebo na jeho nevhodné umiestnenie (nevhodné stanovisko, pôda alebo umiestnenie v blízkosti faktorov pôsobiacich na tovar) či vešaním vianočných svetiel na rastliny a vystavovaním podobných vplyvov ktoré pôsobia na rastliny alebo ovplyvňujú ich vlastnosti.**

2/ reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, apod.

Osoba vybavujúca reklamácie ihneď zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky. Tento druh reklamácie je možné uplatniť výlučne pri preberaní tovaru. Neskôr zistené nedostatky v množstve, druhu a akosti nebudú akceptované.

Článok 3.

Dĺžka záruky

1/ Záručná doba je poskytovaná v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka. Pri osobitných druhoch tovaru sa môže vyskytnúť záručná lehota presahujúca zákonom stanovenú dobu. O takom výrobku bude zákazník vopred informovaný. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie rastlín pri preprave napr. zlomenie, vyschnutie, nevhodné ošetrovanie, poškodenie škodcami, na nesprávny spôsob pestovania a na iné mechanické poškodenie bez viny predávajúceho.

Článok 4. Záruka

1/ **Záručná doba na tovar je 24 mesiacov** odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.

2/ **Keďže sa jedná o špecifický tovar (rastliny a iný živý tovar), sú záručné podmienky obmedzené len na kvalitu rastlín v čase ich kúpy** resp. dodania. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované. V prípade rastlín je predávajúci oprávnený prípadné vady posudzovať s ohľadom na vlastnosti rastlín a na starostlivosť, ktorá im bola poskytnutá.

3/ Zákazník je povinný kontaktovať bezodkladne predávajúceho pokiaľ sa začne meniť kvalita rastlín a to z toho dôvodu aby bola možnosť rastline pomôcť a predísť jej úhynu. V prípade že sa jedná o reklamáciu rastlinného tovaru, môže sa stať že by vybratím rastliny počas vegetácie došlo ku jej poškodeniu alebo úhynu. Preto sa najskôr zákazník dohodne s predávajúcim o spôsobe akým sa reklamácia bude vybavovať.

Článok 5. Spôsob vybavenia reklamácie

1/ Reklamácia sa uplatňuje výlučne na prevádzke predávajúceho a túto vybavuje poverený zamestnanec.

2/ O každej reklamacii sa vyhotoví písomné potvrdenie dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, kupujúci a druhú kópiu predávajúci. Pre riadne vybavenie reklamácie sa vyžaduje riadne predloženie dokladu o kúpe a odovzdanie tovaru, ktorý kupujúci reklamuje. Za týmto účelom kupujúci vlastnoručne podpíše potvrdenie o reklamacii.

3/ Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, predávajúci písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie, a to najneskôr v lehote do 30 pracovných dní od uplatnenia reklamácie.

Článok 6. Záverečné ustanovenia

1/ Spoločnosť EKOFIT s. r. o. si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku.

2/ Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú príslušné zákonné ustanovenia.

PREDCHÁDZAJTE REKLAMÁCIÍ:

Ako postupovať pri reklamovaní tovaru ?

Reklamáciu vždy vybavujte na našej prevádzke, kde ste Vami reklamovaný tovar zakúpili. Naš zamestnanec tovar od Vás preberie a spíše s Vami potvrdenie o prevzatí tovaru na reklamáciu. Reklamáciu vybavujte počas otváracích hodín.

Na aké poškodenie sa nevzťahuje záruka ?

Záruka sa nevzťahuje na poškodenie vzniknuté:

- poškodenie a zničenie tovaru v dôsledku neodbornej manipulácie alebo zásahom neoprávnenej osoby
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú pestovaniu svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, prípadne v nevhodnom prostredí ktoré pôsobí na rastliny.
- chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa,
- vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom, mechanickým poškodením, nedostatkom vody alebo naopak premočením.

Záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, živeľnej katastrofy, blesku, násilného poškodenia, poveternostných podmienok, alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach. V prípade neoprávnenej reklamácie Vám bude odovzdaný tovar vrátený späť a reklamácia bude zamietnutá.

Pamätajte! Rastlinný materiál je živý a vyžaduje si starostlivosť v podobe pravidelného a primeraného zalievania.

Aká je doba na vybavenia reklamácie ? Aké sú záručné podmienky ?

Reklamáciu Vami zakúpeného tovaru vybavujeme bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 pracovných dní odo dňa prijatia reklamácie. Každú reklamáciu posúdime. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. O vybavení Vašej reklamácie Vás vždy upozorníme, a to mailom alebo telefonicky, prostredníctvom kontaktných údajov, ktoré ste nám pri prevzatí tovaru na reklamáciu uviedli.

Pozorne si prečítajte pestovateľský návod ktorý je k dispozícii na našej stránke www.ekofit.sk alebo na každej našej pobočke.

EKOFIT s. r. o.