

Reklamačný poriadok

internetového obchodu (e-shopu):

www.lieskovskyfarmarik.sk

1. Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky, ktoré upravujú predaj tovaru prostredníctvom e-shopu na webovej stránke a popisuje spoluprácu medzi spotrebiteľom a predávajúcim a kupujúcim (na IČO) a predávajúcim s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú.
2. Predávajúcim je:

Pol'nohospodárske družstvo IČO: 360 36 757

Lieskovský farmárík

Hrádocká 2718

962 21 Lieskovec

Zapísaná v obchodnom registri v Banskej Bystrici, oddiel Dr, vložka 333/S
3. Predávajúcim je tiež osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet. Predávajúci je zároveň aj:
 1. prevádzkovateľom systému elektronického obchodu prevádzkovaného prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho (ďalej len „internetový obchod“ alebo tiež len „e-shop“).
 2. prevádzkovateľom informačného systému / informačných systémov v zmysle ustanovenia 136/2014 Z.z. Zákona o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
4. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom webovej stránky predávajúceho, obdržala emailové oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu.
5. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu a emailom potvrdila akceptovanie cenovej ponuky predávajúceho a potvrdila tiež oboznámenie sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.
6. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Novelizáciou zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, účinnou k 01.05.2014, boli z definície spotrebiteľa vylúčené právnické osoby, ktoré nakupujú výrobky alebo

používajú služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.

7. Spotrebiteľom nie je firemný zákazník, teda zákazník, ktorý tovar nakupuje na firmu (uvádza pri objednávke IČO, DIČ alebo IČ DPH). Vzťah medzi takýmto zákazníkom a predávajúcim sa totiž neriadi Občianskym zákonníkom, ale Obchodným zákonníkom.
8. **Spotrebiteľom nie sú ani fyzické osoby, ktoré nakupujú tovar pre výkon svojho povolania.**
9. Kupujúci je povinný sa oboznámiť s reklamačným poriadkom a všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Objednaním tovaru od predávajúceho potvrdzuje oboznámenie sa s obsahom uvedeného reklamačného poriadku a všeobecných obchodných podmienok. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi.
10. Ako doklad o kúpe vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra). Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „záručný list“).
11. Uvedené ustanovenia sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ ale osoba, ktorá nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami §422 a nasl. Obchodného zákonníka.

12. Záručná doba:

a/Ak má tovar (potraviny, alkoholické a nealkoholické výrobky) na obale vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti, práva zo zodpovednosti za vady pri týchto veciach, musí Kupujúci uplatniť bezodkladne, najneskôr do uplynutia tohto dátumu spotreby alebo minimálnej trvanlivosti u Predávajúceho. Pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia byť práva zo zodpovednosti za vady uplatnené najneskôr deň nasledujúci po prevzatí objednávky Kupujúcim, inak práva zaniknú.

b/Pri odstrániteľných vadách, ktoré sú Kupujúcim uplatnené včas, má Kupujúci právo požadovať, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená alebo aby bola vadná vec vymenená za vec bezvadnú. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu vadu odstrániť alebo vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Predávajúci je oprávnený vždy, podľa vlastného uváženia, vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Predávajúci však nie je povinný vec vymeniť, ak by mu tým vznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

c/Pri odstrániteľnej vade, ktorá bráni tomu, aby sa vec riadne užívala ako vec bez vady a ktorá je Kupujúcim uplatnená včas, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo na

odstúpenie od zmluvy. Rovnaké práva má kupujúci aj v prípade, že sa na tovare po oprave opakovane vyskytne tá istá vada, alebo, ak má tovar viac rôznych väd.
d/ Pri neodstrániteľnej vade, ktorá nebráni tomu, aby sa vec užívala riadne ako vec bez vady a ktorá je Kupujúcim uplatnená včas, Kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru a závažnosti vady.

13. Vady potravín, vrátane ovocia a zeleniny, sa vždy považujú za neodstrániteľné.

14. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené bežným používaním alebo opotrebením tovaru ako aj vady vyskytujúce sa na tovare v čase predaja, na ktoré Kupujúci pri prevzatí tovaru neupozornil Predávajúceho alebo prepravcu.

15. 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 nedodrжал inštrukcie výrobcu, alebo vada bola zapríčinená jeho nesprávnou manipuláciou a skladovaním.

16. Reklamácia tovaru nemá odkladný účinok na splatnosť Kúpnej ceny.

17. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Predávajúceho. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u Predávajúceho v záručnej dobe podľa bodu 2 tohto Reklamačného poriadku, inak Kupujúcemu zaniká právo voči Predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.

18. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol Predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

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

20. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru. Počas záručnej doby má Kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi Predávajúceho, záručným listom a dokladom o zaplatení. Ak tovar vykazuje vady, Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu u Predávajúceho tak, že písomné uplatnenie reklamácie doručí Predávajúcemu na poštovú adresu prípadne ho odošle elektronicky e-mailom. Kupujúci je povinný v písomnom uplatnení reklamácie presne označiť druh a rozsah väd tovaru.

21. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- doručenie písomného uplatnenia reklamácie od Kupujúceho Predávajúcemu,
- doručenie reklamovaného tovaru od Kupujúceho Predávajúcemu

22. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť Predávajúcemu a ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- doručenie písomného uplatnenia reklamácie od Kupujúceho Predávajúcemu,
- vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou, určenou Predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá Kupujúcemu písomné potvrdenie.

23. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na poštovú adresu Predávajúceho, ak Predávajúci neurčí inak. Predávajúci vydá v deň prijatia reklamácie Kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej Predávajúcim, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť vady tovaru.

24. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu na určenom mieste, ktorým je poštová adresa a prevádzkareň v súlade s ustanovením § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa počas celej prevádzkovej doby, prípadne po písomnej či ústnej dohode s Kupujúcim aj mimo prevádzkovej doby. V mieste určenom na prijímanie reklamácií je Predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ustanovením § 18 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

25. Predávajúci vybaví reklamáciu tovaru ihneď, v zložitejších prípadoch do 30 dní od začiatku reklamačného konania. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, má Kupujúci rovnaké práva, akoby išlo vadu, ktorú nemožno odstrániť.

26. Predávajúci oznámi výsledok vybavenia reklamácie Kupujúcemu v zákonnej lehote, a to písomne (e-mailom, poštou). Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné. V prípade, že Predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, Predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenosti reklamácie tovaru Kupujúcim, určenie, že za vadu tvaru nezodpovedá Predávajúci, alebo že tovar nemá vady, znáša Kupujúci všetky náklady Predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi Kupujúcim, Predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie Predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie Kupujúcemu na účet určený Predávajúcim alebo v hotovosti.

27. Nárok na uplatnenie záruky u Predávajúceho Kupujúcim zaniká:

- uplynutím záručnej doby tovaru,
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným Kupujúcim, alebo prevádzkovaním či uskladnením výrobku v nevhodných podmienkach
- neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,

- nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru, ak boli Kupujúcemu dodané spolu s tovarom,
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby,
- neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci

54. Predávajúci informuje kupujúceho o orgáne dozoru, ktorým je: Slovenská obchodná inšpekcia.

55. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neskúma opodstatnenosť reklamácií, ale len to, či boli splnené všetky zákonné podmienky vzťahujúce sa na reklamáciu, vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa.

56. Ďalšími orgánmi dozoru, v závislosti od tovaru alebo služieb, ponúkaných prostredníctvom internetového obchodu, môžu byť aj:

- o Štátna veterinárna a potravinová správa
- o Regionálny úrad verejného zdravotníctva

Informácia o alternatívnom riešení sporu online (RSO) pre e-shop

1. Predávajúci týmto zároveň informuje zákazníkov, že dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.
3. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.
4. Podľa §11 zák. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má spotrebiteľ 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.

5. Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.
6. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.
7. Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho.
8. Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, SR.
web: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>
email: ars@soi.sk, adr@soi.sk

9. Orgán alternatívneho riešenia sporov:

- Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, aj elektronicky prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm
- Alternatívne riešenie sporov je vyhradené výlučne pre spotrebiteľov fyzické osoby, nie nakupujúcich podnikateľov. Riešenie sporu prebieha medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorí uzavreli zmluvu na diaľku a, ktorých spor má hodnotu vyššiu ako 20€.
- Predávajúci týmto zároveň informuje spotrebiteľov, o možnosti individuálneho podávania žiadosti, návrhov, podnetov a pokusov o predĺženie sporov elektronicky na emailovú adresu:

Znenie reklamačného poriadku je účinné od 1.10.2020