

## Reklamačný poriadok

Predávajúci - spoločnosť **ORER, spol. s r.o.**, so sídlom T. G. Masaryka 16, 984 01 Lučenec, IČO: 44 913 303, DIČ: 2022885843, IČ DPH: SK2022885843 (ďalej aj len "**Predávajúci**"), je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 16979/S, vydáva v súlade s ust. § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a s ustanoveniami §§ 612 - 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, **tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácií spotrebiteľov - Kupujúcich v súvislosti s kúpou tovarov prostredníctvom internetu, a to cez e-shop umiestnený na internetovej stránke [www.mojasrdcovska.sk](http://www.mojasrdcovska.sk)**

Tento reklamačný poriadok je v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na internetovej stránke e-shopu spoločnosti ORER, spol. s r.o.(Predávajúci) – [www.mojasrdcovska.sk](http://www.mojasrdcovska.sk) a je aj súčasťou zverejnených Všeobecných obchodných podmienok (VOP) prevádzkovania eshopu Predávajúceho

### Zodpovednosť za vady tovaru

Bezprostredne pri prevzatí tovaru je Kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalu a kompletnosť dodávky. V prípade akýchkoľvek zrejmych väd zistených v súvislosti s prepravou a tovarom **je Kupujúci povinný tieto bezodkladne, najneskôr do 24 hodín od prevzatia, oznámiť Predávajúcemu.**

Kupujúci je povinný na doklade o doručení zásielky vyznačiť všetky zrejme poškodenia zásielky a porušenosť obalu. Pokiaľ je transportné balenie opatrené páskou Predávajúceho alebo doručovateľa a táto je poškodená alebo je zistené iné narušenie obalu zásielky a pokiaľ skutočnosti nasvedčujú, že zásielka bola neoprávnene otvorená, **je Kupujúci povinný zásielku od doručovateľa neprevziať.**

V prípade zistenia poškodenia dodaného tovaru po otvorení zásielky v neprítomnosti kuriéra je nutné bezodkladne reklamovať poškodenie priamo u dopravcu a zároveň o tejto skutočnosti informovať aj Predávajúceho e-mailom na adrese [eshop@mojasrdcovska.sk](mailto:eshop@mojasrdcovska.sk) alebo telefonicky na čísle +421 948 092 907 (v dňoch pon - pia od 8.00 - 16.30 hod) na doriešenie náhrady.

Z praktického hľadiska **odporúčame Kupujúcemu vyhotoviť aj fotografický záznam poškodenia zásielky, pre urýchlenie priebehu vybavenia reklamácie.**

Predávajúci zodpovedá za to, že tovar je bez väd, má v ponuke popísanú, Kupujúcim objednanú, príp. právnymi predpismi stanovenú akosť, mieru, množstvo alebo hmotnosť.

V zmysle príslušných zákonných ustanovení ( najmä Občiansky zákonník) Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim a ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, Predávajúci tiež zodpovedá za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú v záručnej dobe či dobe spotreby.

Za vadu nie je možné považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby, v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho skladovania, používania alebo nesprávneho zásahu.

Napriek vyššie uvedenej zodpovednosti Predávajúceho za akosť **tovaru Predávajúci nezodpovedá za vady:**

- ak Kupujúci spôsobil vadu tovaru sám,
- ak Kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a pokiaľ mu bola práve z dôvodu takejto vady poskytnutá zľava z ceny tovaru,

- ak je tovar Kupujúcim reklamovaný po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- pri tovare predávanom za nižšiu cenu, ak pre takúto vadu bola dojednaná nižšia cena,
- ak Kupujúci neskladoval tovar, ktorým sú cukrárske výrobky alebo obdobné produkty spôsobom, ktorý je požadovaný pre zachovanie ich kvality a zdravotnej nezávadnosti ( chlad, tmavé prostredie)

### Záručná doba

Na ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak. **Minimálna trvanlivosť potravinárskych výrobkov, ktoré sú predávané prostredníctvom eshopu, je vyznačená priamo na obale.**

Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim, resp. odo dňa, kedy Kupujúci bezdôvodne odoprie dodaný tovar prijať.. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu doklad o kúpe tovaru. Účtovný doklad slúži ako záručný list a tiež zároveň aj dôkaz o začatí plynutia záručnej doby. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie o tomto uplatnení. Ak je reklamácia uplatnená elektronicky (napr. e-mailom), Predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť Kupujúcemu ihneď (e-mailom); ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

### Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú:

- na e-mailovej adrese [eshop@mojasrdcovka.sk](mailto:eshop@mojasrdcovka.sk)
- +421 944 261 948 v dňoch po-pia od 8:00 do 16:30)
- písomne poštou u Predávajúceho na adrese **ORER, spol. s r.o.**, T. G. Masaryka 16, 984 01 Lučenec.

Kupujúci je povinný právo zo zodpovednosti za vady uplatniť najneskôr do uplynutia záručnej doby a **pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, najneskôr v deň nasledujúci po dodaní tovaru, inak práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.**

Uvedené lehoty sa nevzťahujú na reklamáciu nesprávne účtovanej platby. Takúto platbu je Kupujúci povinný reklamovať bezprostredne po nákupe.

Pri reklamovaní vady poštou je Kupujúci povinný predložiť tovar, na ktorom sa vyskytla vada, popis vady, kópiu dokladu o kúpe (faktúry), záručný list (ak bol k predanému tovaru veci vydaný), a kontaktné údaje Kupujúceho. Reklamáciu je možné podať aj elektronicky s priloženými dokladmi vo forme scanu. Predávajúci upozorňuje, že reklamovaný tovar vrátený Predávajúcemu „na dobierku“ nebude Predávajúcim prijatý.

### Povinnosti Predávajúceho v prípade uplatnenia reklamácie Kupujúcim

Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré zo svojich práv uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie (t. j. 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) , a to v nasledovných lehotách:

- a) ihneď,
- b) v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
- c) v odôvodnených prípadoch, najmä ak je potrebné technické zhodnotenie tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil **počas prvých 12 mesiacov od kúpy**, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na jeho výsledok, nie je možné od Kupujúceho žiadať úhradu nákladov spojených s týmto odborným posúdením a ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Ak Kupujúci reklamáciu výrobku **uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy** a Predávajúci ju odmietol, je povinný v doklade o odmietnutí reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie Predávajúcim určenej osobe, všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie. Znova uplatnenú reklamáciu nie je možné zamietnuť.

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. Po uplynutí tejto lehoty môže Kupujúci od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok a to bez ohľadu na oprávnenosť reklamácie.

Predávajúci je povinný najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydať Kupujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie. Kupujúci berie na vedomie a súhlasí, že doklad o uplatnení reklamácie a vybavení reklamácie bude doručený Kupujúcemu v súlade s právnymi predpismi. Pri ukončení reklamačného konania, na základe výzvy Predávajúceho je Kupujúci povinný v lehote 15 dní si prevziať od Predávajúceho reklamovaný tovar, ak reklamácia bola vybavená formou opravy, zľavy, výmenou tovaru ( nový tovar ) alebo zamietnutím reklamácie.

Pokiaľ si Kupujúci neprevezme tovar ani do 30 dní po vybavení reklamácie alebo do 30 dní od dňa opakovaného doručovania tovaru kupujúcemu alebo si ho neprevezme v rovnakej lehote od odoslania výzvy Predávajúceho po ukončení reklamačného konania na kontaktnú adresu poskytnutú Kupujúcim, Predávajúci je v súlade s právnymi predpismi oprávnený požadovať od Kupujúceho skladné vo výške 0,20€/deň uskladnenia.

Nároky Kupujúceho v prípade riadneho uplatnenia reklamácie sú nasledovné :

- ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na hodnotu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci však môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobuje vážne ťažkosti.
- ak ide o vadu neodstrániteľnú, t.j. ak vadný tovar nie je možné opraviť; ak sú preukázateľne narušené kvalitatívne vlastnosti tovaru potravinárskeho charakteru ide síce o vadu odstrániteľnú ale Kupujúci nemôže tovar riadne užívať z dôvodu, že po oprave sa rovnaká vada vyskytne opätovne, alebo ak ide o väčší počet väd, má Kupujúci nárok na výmenu vadného tovaru za tovar bez väd alebo na odstúpenie od zmluvy, ak Kupujúci nesúhlasí s výmenou vadného tovaru.
- ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré však nebránia tomu, aby sa tovar mohol užívať, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

**Ustanovenia tohto bodu sa nevzťahujú na Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ** a nakupuje tovar najmä 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.

Predávajúci vybavuje reklamácie tovarov nadobudnutých Kupujúcim - spotrebiteľom cez e-shop Predávajúceho v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z. z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi.

**Iné sťažnosti a podnety Kupujúcich je možné adresovať na adresu sídla Predávajúceho a tiež elektronicky na [eshop@mojsrdcovka.sk](mailto:eshop@mojsrdcovka.sk) alebo na [info@mojasrdcovka.sk](mailto:info@mojasrdcovka.sk).**

#### Alternatívne riešenie sporov

Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, má v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v prípade, že nie je spokojný s vyriešením jeho reklamácie alebo v prípade, ak tvrdí, že boli porušené jeho práva, právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Túto žiadosť adresuje na mailovú adresu [eshop@mojsrdcovka.sk](mailto:eshop@mojsrdcovka.sk).

Pokiaľ Predávajúci žiadosť Kupujúceho zamietne alebo na ňu nezareaguje v lehote do 30 dní od jej odoslania, má Kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Takýmito subjektmi sú orgány uvedené v ust. § 3 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. a oprávnené právnické osoby zapísané v zozname podľa ust. § 5 ods. 2 cit. zákona 391/2015 Z. z. Náležitosti takéhoto návrhu sú uvedené v ust. § 2 zákona 391/2015 Z. z.

V súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady č. 524/2013 je zriadená tzv. platforma RSO (riešenie sporov online). Na tejto platforme, môže Kupujúci - spotrebiteľ podať online sťažnosť. Táto platforma je v slovenskej jazykovej verzii dostupná online na:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

Alternatívnym riešením sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. sa môžu riešiť iba spory vyplývajúce zo zmlúv uzatvorených na diaľku, pričom ich hodnota musí prevyšovať sumu 20 EUR. V súvislosti s takýmto sporom je subjekt alternatívneho riešenia sporov oprávnený od Kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie takéhoto riešenia sporu maximálne vo výške 5 EUR s DPH.

---

Dohľad nad dodržiavaním ustanovení zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení, zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho vykonáva:

- **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj**, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1, Odbor výkonu dozoru, tel. č.: 048/412 49 69, 048/415 18 71, 048/415 18 73, fax č. 048/412 46 93
- **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj**, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, Odbor výkonu dozoru, tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04, fax č. 02/58 27 21 70

\*\*\*