

## Reklamačný poriadok - pravidlá postupu pri reklamácií tovaru

Kupujúci je povinný zoznámiť sa s reklamačným poriadkom a obchodnými podmienkami spoločnosti ešte pred objednaním tovaru.

Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci vyjadruje súhlas s týmto reklamačným poriadkom.

Právo zo zodpovednosti za vady:

Právo zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) je možné uplatniť:

- a) osobne v prevádzke spoločnosti,
- b) prostredníctvom kuriérskej služby (prepravnej spoločnosti),

Spoločne s reklamovaným tovarom je nutné priložiť vyplnený reklamačný protokol. V prípade potreby nás telefonicky kontaktujte na telefónnom čísle 0915 966 646 a my Vám formulár reklamačného protokolu pošleme na Vami zadanú e-mailovú adresu.

Pri vypisovaní reklamačného protokolu uveďte úplné a správne údaje, ktoré potvrdíte svojim podpisom.

Reklamácia nie je oprávnená v prípadoch, ak vznikla vada alebo poškodenie:

- a) preukázateľne nesprávnym užívaním výrobku (napr. užívaním v rozpore s návodom na použitie alebo v rozpore s pokynmi uvedenými na obale výrobku alebo v podporných obchodných materiáloch a pod.) alebo iným nesprávnym konaním zákazníka
- b) zásahom vyššej moci alebo mechanickým poškodením výrobku.

Reklamáciu vybavíme bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia.

### **Odporúčania:**

#### **Ak je objednaný tovar (balík, ktorý doručí logistický partner) viditeľne poškodený:**

Pri preberaní tovaru od prepravcu (kuriérskej služby) si prosím starostlivo skontrolujte dodaný tovar. Ak zásielka javí známky poškodenia, nepreberajte ju!

Ak je zásielka viditeľne poškodená, je nutné spísať s vodičom / zamestnancom prepravnej služby škodový protokol alebo zásielku odmietnuť.

Informáciu o poškodení zásielky nám nahláste telefonicky alebo na e-mail:

[centrumprevencie@gmail.com](mailto:centrumprevencie@gmail.com) kde uvediete číslo objednávky, prípadne podacie číslo zásielky. Poškodená zásielka sa vráti späť na našu adresu a objednaný tovar bude obratom znova vyexpedovaný. Skôr nie je možné nový tovar vyexpedovať.

#### **Ak je tovar poškodený, ale nie je to na prvý pohľad pri preberaní od kuriéra vidieť**

##### **(skrytá vada):**

Ak bude tovar mechanicky poškodený, hoci bol obal neporušený, je potreba o tejto skutočnosti informovať našu spoločnosť do 3 pracovných dní. Na neskoršiu reklamáciu nebude z dôvodu poistenia zásielky braný ohľad. Informáciu o poškodení zásielky nám nahláste telefonicky alebo na e-mail: [centrumprevencie@gmail.com](mailto:centrumprevencie@gmail.com) kde uvediete číslo objednávky, prípadne podacie číslo zásielky.

#### **Ak je tovar náhodou pokazený:**

Ak zistíte, že doručený tovar vykazuje viditeľné znaky fyziologického znehodnotenia bezodkladne po jej otvorení, informujte nás o tom telefonicky alebo e-mailom na [centrumprevencie@gmail.com](mailto:centrumprevencie@gmail.com) kde uvediete číslo objednávky, prípadne podacie číslo zásielky.

Reklamovaný tovar je nutné priniesť k nám osobne alebo zaslať na adresu spoločnosti spoločne s vyplneným reklamačným protokolom.

V prípade uznanej reklamácie Vám chybný tovar nahradíme novým nezávadným produktom.