

**Reklamačný poriadok
internetového obchodu www.mojkolagen.sk**

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení /ďalej iba „Zákon o ochrane spotrebiteľa“/, 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 v platnom znení a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení.
2. Predávajúcim je ORIN Slovakia, s.r.o., so sídlom Na Štepnici 1379/1, 960 01 Zvolen, IČO: 36 212 504, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 10265/S, DIČ: 2020031299, IČ DPH: SK2020031299, email: info@mojkolagen.sk, telefónne číslo: +421 917 493 833 (ďalej len „Predávajúci“).
3. Predávajúci je súčasne prevádzkovateľom elektronického systému prostredníctvom ktorého prevádzkuje internetový obchod na doméne s názvom www.mojkolagen.sk (ďalej aj “Internetový obchod“).
4. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Kupujúceho pri uplatňovaní práv z väd vecí (tovaru) v zmysle uzatvorenej kúpnej zmluvy na diaľku s Predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu Predávajúceho prevádzkovaného na stránke www.mojkolagen.sk.
5. Kupujúcim je každá osoba (fyzická osoba alebo právnická osoba), ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom Internetového obchodu Predávajúceho a ktorej bolo doručené potvrdenie o prijatí objednávky zo strany Predávajúceho.
6. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy podľa VOP nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
7. Produkty sú tovary, ktoré sú určené k predaju a zároveň sú zverejnené v Internetovom obchode Predávajúceho (ďalej tiež ako produkty“).
8. Zmluvou sa rozumie kúpna zmluva.

II. Odkazy

1. Tento Reklamačný poriadok tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených v Internetovom obchode Predávajúceho.

III. Zodpovednosť predávajúceho za vady produktov (tovarov a služieb)

1. Predávajúci je povinný dodať produkt v súlade s uzavretou zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný produkt pri prevzatí Kupujúcim. Predávajúci zodpovedá tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí produktu v záručnej dobe (záruka). Vady musí Kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.
3. Kupujúci je oprávnený predávaný produkt, pred prevzatím prezrieť.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené:
 - a) charakterom produktu,
 - b) neodborným alebo neoprávneným zásahom do produktu,

- c) cudzími látkami a tekutinami vniknutými do produktu,
- d) neodvratnou udalosťou (živelné pohromy, atď.),
- e) bežným opotrebovaním produktu.

IV. Záručná doba

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba pokiaľ ide o použitú vec je 12 mesiacov. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia produktu Kupujúcim.
2. Ak Kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť v zmysle ustanovenia Čl. IV, bod 1 tohto Reklamačného poriadku.
3. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný produkt 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.
5. Ak dôjde k výmene produktu za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.
6. Práva zo zodpovednosti za vady produktu, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

V. Postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (Reklamácia)

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady doručením reklamovanej veci Predávajúcemu na adrese: ORIN Slovakia, s.r.o., Na Štepanici 1379/1, 960 01 Zvolen.
2. Kupujúci môže vždy využiť právo uplatniť reklamáciu aj inou formou, napr. emailom alebo osobne v mieste podnikania predávajúceho alebo prostredníctvom tretích osôb napr. prepravné spoločnosti, zásielkové spoločnosti, Slovenská pošta a.i.
3. Kupujúcemu sa odporúča pri uplatňovaní reklamovanej veci opísať vadu a uviesť ako sa vada prejavuje.
4. V prípade, ak Kupujúci reklamuje produkt inak ako osobne, odporúčame Kupujúcemu aby zasielal tovar spolu s detailným popisom vady produktu a dokladom preukazujúcim zakúpenie produktu v našom obchode/napríklad doklad o zaplatení, faktúra, záručný list/, a to z dôvodu urýchlenia reklamačného procesu.
5. Produkt v prípade reklamácie odporúčame zasielať doporučenou formou. Produkt nezasielajte formou dobierky, tá nebude z našej strany prevzatá.
6. Počas doby prevádzky Predávajúci určí osobu zodpovednú a poverenú prijímať a vybavovať reklamácie.
7. Po prevzatí reklamovaného produktu predávajúcim bude kupujúcemu vystavené potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; ak tomu bránia závažné okolnosti tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
8. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto bodu začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

9. Ak spotrebiteľ reklamáciu produktu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
10. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
11. Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady tovarov a služieb.
12. Náležitosti odborného posúdenia podľa bodu 9 tohto článku:

Odborné posúdenie musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

13. O vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia je Predávajúci povinný informovať Spotrebiteľa, a to vhodnou a preukázateľnou formou /písomne/, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
14. Za ukončenie reklamačného konania /reklamácie/ sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného produktu, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny produktu, vyplatením primeranej zľavy z ceny produktu alebo jej odôvodnené zamietnutie.
15. Reklamovaný produkt Predávajúci po vybavení reklamácie Kupujúcemu doručí rovnakou formou, akou bola reklamácia uplatnená zo strany Kupujúceho. Zmena formy doručenia je možná len na základe súhlasu Kupujúceho.

VI. Práva kupujúceho pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno 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 produktu alebo ak sa vada týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady, má kupujúci právo na výmenu produktu alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd produkt riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu.
3. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia v Internetovom obchode Predávajúceho dňa **21.10.2021**