

ZÁSADY VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ, PODNETOV, REKLAMÁCIÍ
(REKLAMAČNÝ PORIADOK)

I.

Všeobecné ustanovenia

- 1) Spoločnosť AYUS s. r. o., IČO: 54 685 214, so sídlom Koprivnická 9F, 841 02 Bratislava - mestská časť Dúbravka, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 161692/B (ďalej iba „Predávajúci“) vydáva v súlade s ustanovením § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku“) tento Reklamačný poriadok, ktorým riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie Tovar, vrátane údajov o tom, kde môže spotrebiteľ reklamáciu uplatniť.
- 2) Kupujúcim je osoba, ktorá má záujem o kúpu Tovar a ktorá sa na základe Kúpnej zmluvy s Predávajúcim stáva účastníkom zmluvného vzťahu (ďalej len „Zmluva“).
- 3) Tento Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ak Kupujúci pri uzatváraní Zmluvy uvedie svoje identifikačné číslo (IČO), považuje sa za osobu, ktorá nie je spotrebiteľom, pokiaľ nepreukáže, že tomu tak nie je).
- 4) Ak je Kupujúcim osoba, ktorá nie je spotrebiteľ, zodpovednosť za vady sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení.
- 5) Tento Reklamačný poriadok je k dispozícii a zverejnený na webovej stránke: <http://ayus.sk/> /ďalej aj „Webová stránka“/.
- 6) Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady Tovar.
- 7) Tovarom sa rozumejú – výživové doplnky ponúkané na Webovej stránke.
- 8) Vybavením Reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady Tovar, výmenou Tovar za iný po predchádzajúcej dohode s Kupujúcim, vrátením ceny účtovanej za Tovar, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za Tovar alebo odôvodnené zamietnutie Reklamácie.
- 9) Tento Reklamačný poriadok je záväzný tak pre Predávajúceho, ako aj pre Kupujúceho.

- 10) Vytvorením objednávky Zmluvy Kupujúci vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom.

II.

Postup uplatňovania a vybavovania Reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov

- 1) V prípade, ak je Kupujúcemu poskytnutý Tovar nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká Kupujúcemu právo na Reklamáciu.
- 2) Kupujúci má právo aj na podanie sťažností a podnetov.
- 3) Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia Tovarom Kupujúcim. Ak je Tovar označený dátumom spotreby, záručná doba plynie najdlhšie do tohto dátumu.
- 4) Predávajúci zodpovedá za to, že Tovar ponúkaný Kupujúcemu bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkaného Tovarom v súlade s charakterom ponúkaného Tovarom a uzavretou Zmluvou.
- 5) Predávajúci poučil Kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z § 622 Občianskeho zákonníka a právach, ktoré mu vyplývajú z § 623 Občianskeho zákonníka (čl. III. Reklamačného poriadku) tak, že poskytol Reklamačný poriadok Kupujúcemu zverejním na príslušnej podstránke Webovej stránky Predávajúceho, prípadne poslal e-mail Kupujúcemu, ktorý v prílohe obsahoval tento Reklamačný poriadok a Kupujúci mal možnosť si tento Reklamačný poriadok prečítať v čase pred uzatvorením Zmluvy.
- 6) Kupujúci je oprávnený uplatniť Reklamáciu ohľadom:
 - kvality a rozsahu Tovarom, ak nebol Tovar dodaný v kvalite a rozsahu podľa Zmluvy,
 - správnosti ceny vyúčtovanej za Tovar, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Tovar nebola vystavená v súlade so Zmluvou.
- 7) Reklamáciu je Kupujúci povinný uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu Tovarom alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy.
- 8) Reklamáciu je potrebné uplatniť písomne prostredníctvom pošty na adresu spoločnosti Predávajúceho: AYUS s. r. o., Koprivnická 9F, 841 02 Bratislava - mestská časť Dúbravka alebo e-mailom na zuzanask.dxn@gmail.com.
- 9) Pri uplatnení Reklamácie Kupujúci uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, prípadne prechodného pobytu, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše, čoho sa Reklamácia týka, t. j. popíše vadu Tovarom, ako aj časové vymedzenie, kedy sa podľa Kupujúceho vada vyskytla, prípadne kedy prišlo k obmedzeniu kvality Tovarom. Kupujúci ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje (čl. III. Reklamačného poriadku). V prípade Reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutý Tovar musí Kupujúci uviesť aj obdobie, ktorého sa Reklamácia týka. V prípade, ak uplatnená Reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Kupujúci ani na výzvu Predávajúceho nedoplní

chýbajúce údaje, Reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

- 10) Pri uplatnení Reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Predávajúci Kupujúcemu potvrdenie o prijatí Reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie; potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Kupujúci možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.
- 11) Predávajúci si vyhradzuje právo neuznať Reklamáciu, ak vada Tovar alebo zníženie kvality Tovar bola spôsobená:
 - okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť (za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, napr. vyhlásenie mimoriadnej situácie, núdzového stavu),
 - porušením povinnosti Kupujúceho vyplývajúcej zo Zmluvy,
 - nesprávnym zaobchádzaním s Tovarom Kupujúcim.
- 12) Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci nenesie zodpovednosť za vady vzniknuté v dôsledku zásahov neoprávnených tretích osôb do Tovar alebo v dôsledku použitia Tovar v rozpore s jeho určením.
- 13) Po oboznámení sa s dôvodmi Reklamácie Predávajúci určí spôsob vybavenia Reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 14) O spôsobe vybavenia Reklamácie Predávajúci vydá Kupujúcemu písomný doklad, ktorý mu doručí prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Reklamáci, prípadne mu ju doručí prostredníctvom e-mailu na mailovú adresu Kupujúceho uvedenú v objednávkovom formulári alebo v Reklamáci.

III.

Vybavenie Reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov

- 1) Ak ide o vadu Tovar, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci.
- 2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady po predchádzajúcej dohode s Predávajúcim požadovať výmenu Tovar za iný, v prípade, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerane vysoké náklady vzhľadom na cenu Tovar a závažnosť vady.
- 3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť Tovar s vadami za iný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

- 4) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny Tovar.
- 5) V prípade poskytnutia zľavy z ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania Tovar. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje Predávajúci.
- 6) Kupujúci má právo odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:
 - Predávajúci nevybaví Reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu),
 - Tovar vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby bolo možné Tovar riadne využívať (ako Tovar bez vady),
 - ide síce o odstrániteľnú vadu, ale Kupujúci nemôže pre väčší počet väd Tovar riadne využívať (väčším počtom väd sa rozumejú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu Tovar),
 - ide síce o odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady Tovar riadne využívať (opätovným vyskytnutím vady sa rozumie stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach).
- 7) Reklamáciu vybaví Predávajúci jedným z nasledovných spôsobov:
 - odstránením vady Tovar,
 - výmenou Tovar za iný po predchádzajúcej dohode s Kupujúcim,
 - vrátením ceny zaplatenej za Tovar (pri odstúpení od Zmluvy),
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar,
 - odôvodneným zamietnutím Reklamácie.

IV. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 1) Pokiaľ Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho Reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu (sťažnosť, podnet). Ak Predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej doručenia, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení platných právnych predpisov.
- 2) Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 827 99 Bratislava 27, IČO: IČO: 17331927, <http://www.soi.sk>, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: ars@soi.sk, adr@soi.sk. Adresa na doručovanie:

Slovenská obchodná inšpekcia
ústredný inšpektorát
Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
Bajkalská 21/A, p. p. 29
827 99 Bratislava 27

V.
Záverečné ustanovenia

- 1) Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.1.2024 a je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzavretej medzi Predávajúcim a Kupujúcim a je pre obe strany záväzný.
- 2) Kupujúci vytvorením objednávky na Webovej stránke Predávajúceho okrem iného potvrdzuje, že si tento Reklamačný poriadok prečítal, porozumel mu a v celom rozsahu s ním súhlasí.
- 3) Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia. Zmena Reklamačného poriadku sa stáva účinnou dňom jeho zverejnenia na Webovej stránke a to pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku a Občianskeho zákonníka. Zmena Reklamačného poriadku sa nevzťahuje na Reklamáciu Tovar, ktorý bol prevzatý Kupujúcim počas účinnosti Reklamačného poriadku ku dňu uzatvorenia Zmluvy.