Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatnení a vybavení reklamácie tovaru zakúpeného v internetovom obchode **carecentre.sk**. Je neoddeliteľnou súčasťou obchodných podmienok.

1. Predávajúci

Obchodné meno: Care Centre s.r.o.
Sídlo: Repašského 1947/3, 841 02 Bratislava – mestská časť Dúbravka
Prevádzka Bratislava: Mliekarenská 5, 821 09 Bratislava
Prevádzka Malacky: Záhorácka 54/20, 901 01 Malacky
IČO: 52253686
E-mail na uplatnenie reklamácie: info@carecentre.sk
Telefón: 0911 111 473

2. Zodpovednosť za vady

Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri prevzatí dohodnuté vlastnosti, hodí sa na účel, na ktorý sa taký tovar obvykle používa, a zodpovedá množstvom, akosťou a vyhotovením opisu v internetovom obchode.

Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v čase dodania a ktorá sa prejaví do **24 mesiacov** od dodania (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Ak sa vada prejaví v tejto dobe, predpokladá sa, že ju tovar mal už v čase dodania; to neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Ak sa vada odstráni opravou, táto doba sa predĺži podľa článku 6.

Harmonizované oznámenie o zákonnej zodpovednosti za vady nájdete na stránke Zákonná záruka.

Kozmetické výrobky sú tovarom s obmedzenou trvanlivosťou. Na obale je uvedený dátum minimálnej trvanlivosti alebo symbol PAO (period after opening) s počtom mesiacov, počas ktorých je výrobok po otvorení vhodný na použitie. Tieto údaje určujú, ako dlho je výrobok

vhodný na používanie; zákonnú lehotu na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady neskracujú.

3. Čo sa nepovažuje za vadu

Za vadu sa nepovažuje najmä:

- zmena vlastností výrobku, ktorý sa používa po uplynutí dátumu minimálnej trvanlivosti alebo doby použiteľnosti po otvorení,
- zmena vlastností tovaru spôsobená nesprávnym skladovaním, najmä vystavením teplu, mrazu alebo priamemu slnečnému svetlu,
- používanie tovaru v rozpore s návodom alebo účelom, na ktorý je určený,
- bežné opotrebenie a spotrebovanie obsahu,
- mechanické poškodenie spôsobené kupujúcim po prevzatí,
- odlišnosť odtieňa, vône alebo konzistencie v rámci bežnej výrobnej odchýlky prírodných surovín.

Individuálna kožná reakcia na výrobok nie je sama osebe vadou tovaru. Ak však reakcia nastala preukázateľne pre vadu výrobku, kupujúci má právo reklamáciu uplatniť. Pri podráždení pokožky odporúčame používanie prerušiť a poradiť sa s naším odborným personálom.

4. Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť:

- e-mailom na info@carecentre.sk,
- osobne v ktorejkoľvek prevádzke uvedenej v článku 1 — v Bratislave alebo v Malackách (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka),
- písomne na adresu prevádzky v Bratislave uvedenú v článku 1.

Vadu je potrebné vytknúť do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti za vady podľa článku 2 (§ 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

V reklamácii odporúčame uviesť číslo objednávky, názov tovaru, opis vady a spôsob vybavenia, ktorý kupujúci uplatňuje. Pomôže aj fotografia vady a fotografia obalu s dátumom trvanlivosti alebo šaržou.

Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie, v ktorom uvedie dátum jej uplatnenia, reklamovaný tovar, opísanú vadu a lehotu, v ktorej vadu odstráni. Ak kupujúci uplatní

reklamáciu e-mailom alebo poštou, predávajúci mu potvrdenie doručí e-mailom bez zbytočného odkladu.

Tovar odporúčame zaslať alebo priniesť kompletný a čistý. Reklamáciu nie je možné zamietnuť len preto, že tovar nie je v pôvodnom obale. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

5. Vybavenie reklamácie

Predávajúci vybaví reklamáciu vrátane odstránenia vady bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 30 dní** odo dňa jej uplatnenia (§ 622 Občianskeho zákonníka). Ak predávajúci vadu v tejto lehote neodstráni, kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť (§ 624 Občianskeho zákonníka).

Ak predávajúci reklamáciu zamietne, písomne kupujúcemu oznámi dôvody zamietnutia. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže, že predávajúci za vadu zodpovedá, môže vadu vytknúť opakovane a predávajúci zodpovednosť za vadu nemôže odmietnuť (§ 622 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

6. Práva kupujúceho pri vade

Ak má tovar vadu, kupujúci môže požadovať jej odstránenie. Podľa svojej voľby môže žiadať **opravu** alebo **výmenu** tovaru, ak zvolený spôsob nie je nemožný alebo v porovnaní s druhým neprimerane nákladný (§ 623 Občianskeho zákonníka).

Po prvom odstránení vady opravou sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o **12 mesiacov**, a to len raz bez ohľadu na počet opráv (§ 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka). O práve vybrať si medzi opravou a výmenou a o tomto predĺžení predávajúci kupujúceho informuje pred odstránením vady (§ 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

Kupujúci má právo na **primeranú zľavu** z kúpnej ceny alebo môže **odstúpiť od zmluvy**, ak (§ 624 Občianskeho zákonníka):

- predávajúci tovar neopravil ani nevymenil alebo odstránenie vady odmietol,
- tovar má rovnakú vadu aj po oprave alebo výmene,
- vada je taká závažná, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy,

- predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez závažných ťažkostí pre kupujúceho.

Odstúpiť od zmluvy nemožno, ak je vada zanedbateľná alebo ak sa kupujúci na jej vzniku spolupodieľal; preukázať to musí predávajúci (§ 624 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

Odstránenie vady ani vrátenie kúpnej ceny nie je spoplatnené. Účelne vynaložené náklady, ktoré kupujúcemu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú predávajúci zodpovedá, predávajúci nahradí; kupujúci ich uplatní najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo vymeneného tovaru, vyplatenia zľavy alebo vrátenia kúpnej ceny (§ 509 Občianskeho zákonníka).

Po odstúpení od zmluvy vráti predávajúci kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa, keď mu kupujúci tovar vrátil alebo preukázal jeho odoslanie. Kúpnu cenu alebo zľavu z nej vráti rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri platbe, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom; platbu na dobierku vráti so súhlasom kupujúceho prevodom na účet, ktorý kupujúci uvedie (§ 624 ods. 7 a 8 Občianskeho zákonníka).

7. Alternatívne riešenie sporov

Ak kupujúci — spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, napríklad e-mailom na info@carecentre.sk. Ak predávajúci odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

8. Účinnosť

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 16. 11. 2026.