

Reklamační řád

Reklamační řád společnosti **IMUNOGLUKAN, s. r. o.**, se sídlem Nové záhrady I č. 13/A, 821 05 Bratislava, IČO: 45 614 377, zapsané v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č.: 66303/B (dále jen „**prodávající**“), upravuje práva a povinnosti prodávajícího a jeho zákazníků v oblasti reklamací produktů s obsahem účinné látky Imunoglukan® vzniklých z kupních smluv uzavíraných na dálku.

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád je vypracován v souladu se zákonem č. 59/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „**zákon**“), jakož i dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 1.2. Reklamační řád se vztahuje výlučně na právní vztahy vzniklé mezi prodávajícím a kupujícím při koupi zboží, kterým jsou produkty s obsahem účinné látky Imunoglukan® (dále jen „**zboží**“), vzniklé z kupních smluv uzavíraných na dálku mezi prodávajícím a zákazníkem na základě elektronického objednávkového formuláře zveřejněného na webových stránkách prodávajícího (dále jen „**prodej na dálku**“).
- 1.3. Tímto reklamačním řádem se řídí vztahy vzniklé při uplatnění odpovědnosti za vady dodaného zboží, přičemž reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran, postup a způsoby vyřízení reklamace.
- 1.4. Webová stránka prodávajícího je www.imunoklub.cz.

2. Odpovědnost za vady

- 2.1. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí kupujícím.
- 2.2. Za vadu zboží se považuje zejména, pokud je:
 - a) zboží dodáno v jiné formě, množství nebo v jiném velikostním balení, než bylo objednáno, nebo
 - b) dodán jiný počet balení zboží, než bylo objednáno.
- 2.3. Kupující je povinen zboží prohlédnout a zkontrolovat bezprostředně při jeho převzetí a zjistit tak případné zjevné vady.
- 2.4. Zjevné vady, zejména poškození zboží, množstevní rozdíl nebo dodání jiného zboží, než bylo předmětem potvrzené objednávky, je kupující povinen reklamovat při převzetí zboží, a to bez zbytečného odkladu od převzetí zboží, pokud vadu nebylo možné zjistit při převzetí a povaha věci nebo okolnosti doručení neumožnily okamžitou kontrolu zboží. K pozdějším reklamacím z výše uvedených důvodů nebude přihlíženo. Další vady je kupující povinen uplatnit po převzetí zboží, nejpozději však v průběhu záruční doby. Práva z odpovědnosti za vady, na které se vztahuje záruční doba, zanikají, pokud nebyla uplatněna v záruční době.

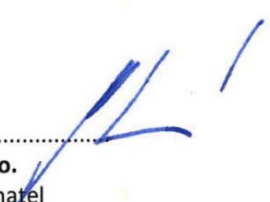
- 2.5. Reklamovat lze pouze zboží zakoupené u prodávajícího. Reklamační musí být písemná a zasláná na adresu IMUNOGLUKAN, s. r. o., Nové záhrady I č. 13/A, 821 05 Bratislava, nebo e-mailem na adresu: objednavky.eshop@imunoglukan.cz nebo info@imunoklub.cz. V reklamaci musí být uvedeno zejména: jméno, příjmení a adresa kupujícího, případně telefonický kontakt nebo e-mailová adresa, číslo objednávky nebo dodacího listu, identifikace reklamovaného zboží a popis reklamované vady včetně způsobu jejího projevu. Při uplatnění odpovědnosti za vady v rámci záruky je kupující povinen předložit také doklad o koupi.
- 2.6. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího písemně nebo e-mailem na výše uvedených kontaktech.
- 2.7. Přijetí reklamační je prodávající povinen potvrdit kupujícímu, přičemž pokud je reklamační uplatněna prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, prodávající je povinen potvrzení o uplatnění reklamační doručit spotřebiteli ihned, pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamační; potvrzení o uplatnění reklamační se nemusí doručovat, pokud spotřebitel má možnost prokázat uplatnění reklamační jiným způsobem. Prodávající je povinen určit způsob vyřízení reklamační ihned, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamační, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složitě technické zhodnocení stavu výrobku nebo služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační. Po určení způsobu vyřízení reklamační se reklamační vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamační vyříditi i později; vyřízení reklamační však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne uplatnění reklamační. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamační má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek. Prodávající je povinen o vyřízení reklamační vydat písemný doklad nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační. Pokud se na tomto dohodnou obě smluvní strany, reklamované zboží bude nahrazeno zbožím novým, bez vad. V případě úhrady za zboží podle bodu 5.2 písm. b) těchto VOP – t. j. platbou platební kartou online prostřednictvím Unicredit WebCard, pokud dojde k vrácení peněžních prostředků držiteli platební karty, je prodávající povinen provést bezhotovostní platbu dané částky výhradně na platební kartu, kterou byla platba provedena.
- 2.8. Prodávající neodpovídá za vady zboží, které vznikly zejména v důsledku zaviněného jednání nebo opomenutí kupujícího, nesprávným skladováním, nesprávným nebo neodborným zásahem do věci nebo zásahem do věci osobou bez příslušné odborné kvalifikace, dále za chyby vzniklé v důsledku používání, které je v rozporu s příslušným návodem k použití. Informace o správném použití, ať už ve formě písemné informace pro uživatele nebo návodu k obsluze případně uživatelského manuálu je vždy přiložena ke zboží. Bližší informace o správném používání, skladování jakož i uplatnění, případně výluk z odpovědnosti jsou obsaženy v uvedených dokumentech.
- 2.9. Datum expirace je uvedeno na vnějším obalu produktu s uvedením měsíce a roku expirace.
- 2.10. V souladu s § 2165 odst. 1 občanského zákoníku je kupující oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Jelikož je v souladu s § 2165 odst. 2 občanského zákoníku na prodáváním zboží, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití – tzv. expirační doba, záruční doba skončí uplynutím této vyznačené expirační doby.
- 2.11. Pro odstraňování vad zboží a uplatnění nároků platí režim podle § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku.

- 2.12. Prodávající vede systém zaznamenávání reklamace produktů včetně data uplatnění reklamace, způsobu vyřízení reklamace, data vyřízení reklamace a pořadového čísla dokladu o vyřízení reklamace.

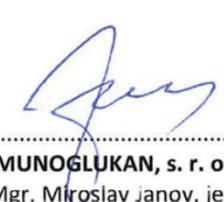
3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 25. 5. 2018.
- 3.2. Účelem tohoto reklamačního řádu je zajistit řádnou a včasnou ochranu práv a oprávněných zájmů kupujícího. Proto je nezbytné, aby reklamační nároky kupujícího byly uplatněny řádně, včas a v souladu s postupem uvedeným v tomto reklamačním řádu, při respektování vzájemných práv a povinností všech zúčastněných osob a poskytnutí potřebné součinnosti.

Bratislava, 25.5.2018



.....
IMUNOGLUKAN, s. r. o.
Ing. Martin Polák, jednatel



.....
IMUNOGLUKAN, s. r. o.
Mgr. Miroslav Janov, jednatel