Reklamačný poriadok

1. Predávajúci a rozsah

Lnatura, s. r. o., Prosiek 2, 032 23 Prosiek, Slovenská republika, IČO: 53 655 150, DIČ: 2121465478, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 76843/L; e-mail: info@lnatura.sk, telefón: 0907 752 678.

Tento reklamačný poriadok upravuje vytknutie vady a uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady pri spotrebiteľskej kúpe tovaru prostredníctvom www.lnatura.sk. Nevzťahuje sa na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu podľa zákona č. 108/2024 Z. z.

2. Zodpovednosť predávajúceho za vady

Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má predaná vec pri dodaní a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci, v rozsahu § 619 Občianskeho zákonníka. Pri posudzovaní súladu výrobku sa prihliada na zmluvu, opis a vlastnosti tovaru, jeho povahu, označenie, návod a primerane očakávané vlastnosti.

Ak sa vada prejaví v zákonnej dobe zodpovednosti, predpokladá sa, že existovala už pri dodaní, ak sa nepreukáže opak alebo ak je taký predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady (§ 620 Občianskeho zákonníka). Dátum minimálnej trvanlivosti kozmetiky sám osebe neodstraňuje zákonné práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady; posúdenie konkrétneho podnetu závisí od jeho okolností.

3. Lehota na vytknutie vady

Spotrebiteľ vytkne vadu do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia zákonnej doby zodpovednosti za vady podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

4. Miesto a spôsob vytknutia vady

Vadu možno vytknúť e-mailom na info@lnatura.sk, písomne na adresu Lnatura, s. r. o., Prosiek 2, 032 23 Prosiek, alebo ďalším zákonom pripusteným spôsobom podľa § 622 Občianskeho zákonníka.

Na účel identifikácie nákupu a posúdenia vady odporúčame uviesť meno, kontaktné údaje, identifikáciu objednávky alebo iný doklad o kúpe, názov výrobku a opis vady. Fotografia, číslo šarže (LOT), dátum zistenia vady alebo opis skladovania môžu pomôcť pri posúdení, nie sú však všeobecnou podmienkou prijatia vytknutia vady.

Predávajúci poskytne spotrebiteľovi bezodkladne písomné potvrdenie o vytknutí vady. V potvrdení uvedie lehotu na odstránenie vady. Ak je potrebné fyzické preskúmanie tovaru, predávajúci dohodne so spotrebiteľom spôsob jeho sprístupnenia alebo odovzdania.

5. Práva spotrebiteľa a odstránenie vady

Ak predávajúci zodpovedá za vadu, spotrebiteľ má podľa § 621 až 624 Občianskeho zákonníka právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, prípadne za zákonných podmienok právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy.

Spotrebiteľ si môže zvoliť opravu alebo výmenu, okrem prípadu, keď zvolený spôsob nie je možný alebo by v porovnaní s druhým spôsobom znamenal neprimerané náklady. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady len pri splnení zákonných podmienok. Pri kozmetických výrobkoch môže byť oprava vzhľadom na povahu výrobku nemožná; každý prípad sa posudzuje individuálne.

Predávajúci opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote, bezplatne, na vlastné náklady a bez závažných ťažkostí pre spotrebiteľa. Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa jej vytknutia, iba ak dlhšiu lehotu odôvodňuje objektívny dôvod, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť; existenciu tohto dôvodu preukazuje predávajúci.

Predávajúci pred odstránením vady informuje spotrebiteľa o práve zvoliť si opravu alebo výmenu a o zákonnom predĺžení doby zodpovednosti za vady po prvom odstránení vady opravou.

6. Primeraná zľava alebo odstúpenie z dôvodu vady

Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy v prípadoch podľa § 624 Občianskeho zákonníka, najmä ak predávajúci vadu neodstránil riadne, odmietol jej odstránenie, rovnaká vada sa prejavila opakovane, vada je závažná alebo je zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote a bez závažných ťažkostí.

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy z dôvodu vady, ak sa spolupodieľal na jej vzniku alebo ak je vada zanedbateľná; dôkazné bremeno v týchto prípadoch znáša predávajúci. Pri odstúpení z dôvodu vady znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúci.

Predávajúci vráti cenu najneskôr do 14 dní od vrátenia veci alebo preukázania jej odoslania, podľa toho, čo nastane skôr. Cena alebo zľava sa vyplatí rovnakým spôsobom ako pôvodná platba, pokiaľ spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom; náklady vyplatenia znáša predávajúci.

7. Odmietnutie zodpovednosti za vadu

Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vytknutú vadu, oznámi spotrebiteľovi dôvody odmietnutia písomne. Ak spotrebiteľ následne preukáže zodpovednosť predávajúceho znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, môže vadu vytknúť opakovane za podmienok § 622 ods. 4 Občianskeho zákonníka.

8. Osobitosti kozmetických výrobkov

Pri podozrení na zmenu vlastností výrobku alebo nežiaducu reakciu odporúčame prerušiť používanie a kontaktovať predávajúceho; podľa možností si ponechať obal a číslo šarže. Bezpečnostné podnety posudzujeme individuálne. Samotné otvorenie alebo použitie kozmetiky automaticky nevylučuje uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady.

Zákonné práva z vád nemožno odmietnuť iba s odkazom na hygienický charakter výrobku ani zamieňať za pravidlá 14-dňového odstúpenia bez uvedenia dôvodu.

9. Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ sa môže obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu na info@lnatura.sk. Ak predávajúci odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže za podmienok zákona č. 391/2015 Z. z. podať návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu príslušnému subjektu, najmä Slovenskej obchodnej inšpekcii (www.soi.sk). Právo obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté.

10. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok sa riadi kogentnými ustanoveniami právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä § 615 až 624 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka. Ak je niektoré ustanovenie v rozpore so zákonom, uplatní sa zákon. Účinnosť: 23. 11. 2026.