**VZOROVÝ FORMULÁR NA REKLAMÁCIU TOVARU**

 (vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte tovar reklamovať)

1. Komu:
2. *Tinkinerecepty s.r.o., so sídlom  Hornočepenská ul. č. 2909/30, 926 01 Sereď, IČO: 50 749 986, DIČ: 10476391, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vl. č. 39420/T, kontakt: recepty@tinkinerecepty.sk, ako prevádzkovateľ internetovej stránky www.tinkinerecepty.sk, a predajca tovaru, ktorý zákazník kúpil..*
3. Dátum objednania cez portál www.tinkinerecepty.sk:
4. Dátum doručenia (prevzatia) tovaru:
5. Číslo objednávky (variabilný symbol):
6. Meno a priezvisko zákazníka:
7. Poštová adresa zákazníka:
8. E-mail a telefón na zákazníka:
9. Dôvod reklamácie:
10. Podpis zákazníka:
11. Dátum:
12. Prílohy:
* doklad o kúpe
* iné:

Tento reklamačný formulár prosím zasielajte výhradne na uvedenú adresu: **Tinkinerecepty s.r.o., so sídlom  Hornočepenská ul. č. 2909/30, 926 01 Sereď**, alebo na e-mail: **recepty@tinkinerecepty.sk**

**POUČENIE O REKLAMÁCIÍ:**

1. Prevádzkovateľ poskytuje na tovar **záruku 24 mesiacov**, ktorá začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.
2. Zákazník sa zaväzuje, že ihneď po prevzatí tovaru ho dôkladne prezrie, a v prípade vady to bezodkladne písomne (e-mailom) oznámi prevádzkovateľovi. V prípade, ak sa vada tovaru objaví v záručnej dobe, môže zákazník tento tovar reklamovať; musí tak však spraviť bezodkladne po vyskytnutí sa takej vady. Ak budú tieto vady oznámené neskôr, prevádzkovateľ takúto reklamáciu neuzná (týka sa to najmä vád, ktoré by mohli vzniknúť pri používaní tovaru).
3. Reklamáciu musí zákazník uplatniť u prevádzkovateľa písomne na jeho adresu. Spolu s reklamáciou je zákazník povinný predložiť kópiu potvrdenia objednávky a tovar, ktorý je reklamovaný.
4. Prevádzkovateľ sa zaväzuje vybaviť reklamáciu do 30 dní a to v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z.. o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci vopred informuje zákazníka, ak je potrebné predĺžiť dobu na vyriešenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je nutné zaslať na opravu výrobcovi, alebo je potrebné odborné (znalecké) posúdenie reklamovanej vady. Reklamačná doba sa tak primerane predlžuje. V každom prípade má zákazník právo odstúpiť od zmluvy, alebo žiadať výmenu tovaru, ak by reklamácia presiahla 30 dní a zákazník nebude súhlasiť s predĺžením reklamačnej lehoty.
5. Prevádzkovateľ nepreberá záruku a reklamáciu nemožno uplatniť, ak k chybe (vade) došlo nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, nesprávnym používaním tovaru, mechanickým poškodením, prevádzkou v nevhodných podmienkach alebo neoprávneným zásahom do výrobku; za takéto vady v plnej miere zodpovedá sám zákazník. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby tovaru spôsobené živelnou pohromou.
6. Ak zákazník reklamáciu tovaru uplatní počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže prevádzkovateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť zákazníkovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
7. Ak zákazník reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a prevádzkovateľ ju zamietol, tak v doklade o vybavení reklamácie prevádzkovateľ uvedie, komu môže zákazník zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša prevádzkovateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť prevádzkovateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Prevádzkovateľ je povinný zákazníkovi 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.
8. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Prevádzkovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
9. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.
10. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Prevádzkovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade opodstatnenej reklamácie, prevádzkovateľ uhradí zákazníkovi všetky účelne vynaložené náklady súvisiace s reklamáciou tovaru.
11. Prevádzkovateľ aj zákazník súhlasia, že reklamáciu možno vybaviť aj elektronickými prostriedkami (e-mailom), okrem prípadov, keď je nutné tovar odoslať, či prevziať. Ak zákazník napriek tomu požaduje písomné vybavenie reklamácie, bude zákazník znášať náklady na písomné vybavenie reklamácie.
12. Prevádzkovateľ týmto informuje zákazníkov (spotrebiteľov), že akékoľvek svoje práva a nároky si môžu voči prevádzkovateľovi uplatňovať aj v rámci **alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (on-line)**. Rovnako aj nároky prevádzkovateľa voči zákazníkom (spotrebiteľom) môžu byť uplatnené prostredníctvom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na internetovej stránke  [www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov](http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov)); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. On-line riešenie sporu zabezpečuje aj Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO) je na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm>. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 eur, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku. Využitie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov šetrí peniaze a čas, keďže sťažnosť bude vybavená do 90 dní, cez internet a bez značných finančných výdavkov (do 5,- eur s DPH). V prípade akýchkoľvek problémov môže zákazník kontaktovať prevádzkovateľa aj e-mailom.