

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok spoločnosti IMUNOGLUKAN, s. r. o., so sídlom Nové záhrady I č. 13/A, 821 05 Bratislava IČO: 45 614 377, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vložka č.: 66303/B, (ďalej len ako „**predávajúci**“) upravuje práva a povinnosti predávajúceho a jeho zákazníkov v oblasti reklamácie produktov s obsahom účinnej látky Imunoglukan® vzniknutých z kúpnych zmlúv uzatváraných na diaľku.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**zákon**“ ako aj ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na právne vzťahy založené medzi predávajúcim a kupujúcim pri kúpe tovaru, ktorým sú produkty s obsahom účinnej látky Imunoglukan® (ďalej len ako „**tovar**“) vzniknutých z kúpnych zmlúv uzatváraných na diaľku medzi predávajúcim a zákazníkom na základe elektronického formulára objednávky uverejneného na webovom sídle predávajúceho (ďalej len „**predaj na diaľku**“).

1.3. Týmto reklamačným poriadkom sa riadia vzťahy vzniknuté pri uplatnení zodpovednosti za chyby dodaného tovaru, pričom reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti zmluvných strán, postup a spôsoby vybavenia pri uplatnení reklamácie.

1.4. Webovým sídlom predávajúceho je: www.imunoklub.sk.

2. Zodpovednosť za vady

2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim.

2.2. Za vadu tovaru, ktorým je tovar, sa považuje najmä, ak je:

- a) tovar dodaný v inej forme, v inom množstve alebo v inej veľkosti balenia, ako bol objednaný, alebo
- b) dodaný iný počet balení tovaru, ako bol objednaný.

2.3. Kupujúci je povinný tovar prezrieť a skontrolovať bezprostredne pri jeho prevzatí a zistiť tak prípadné zjavné vady.

2.4. Zjavné chyby, ako sú najmä poškodenie tovaru, množstevný rozdiel alebo dodanie iného tovaru, ako bolo predmetom potvrdenej objednávky, je kupujúci povinný reklamovať pri prevzatí tovaru, a to bez zbytočného odkladu od prevzatia tovaru, ak chybu pre ktorú sa reklamácia podáva nebolo možné zistiť pri prevzatí tovaru a povaha veci alebo okolnosti doručovania neumožnili okamžitú kontrolu tovaru pri jeho prevzatí. Na neskoršie reklamácie z vyššie uvedených dôvodov sa neprihliadne.

Ďalšie chyby je kupujúci povinný uplatniť po prevzatí tovaru, najneskôr však počas záručnej doby. Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

2.5. Reklamovať možno len tovar zakúpený u predávajúceho. Reklamácia musí byť písomná na adresu IMUNOGLUKAN, s. r. o., Nové záhrady I č. 13/A, 821 05 Bratislava, alebo prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu: objednavky.eshop@imunoglukan.sk alebo info@imunoklub.sk. V písomnej reklamacii alebo reklamacii prostredníctvom e-mailu musí byť uvedené najmä: meno, priezvisko a adresa kupujúceho, prípadne telefonický kontakt alebo e-mailová adresa pre urýchlenie vzájomnej komunikácie, číslo objednávky alebo dodacieho listu, identifikácia reklamovaného tovaru a bližší popis reklamovanej chyby spolu s opisom ako sa daná vada prejavuje (tam kde to povaha veci odôvodňuje, najmä popis vady ako zámena tovaru, nesprávne množstvo alebo druh tovaru alebo popis inej vady tovaru). Ak sa uplatňuje zodpovednosť za vady v rámci poskytnutej záruky, je kupujúci povinný predložiť spolu s reklamovaným tovarom tiež doklad o kúpe.

2.6. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho písomne na adresu IMUNOGLUKAN, s. r. o., Nové záhrady I č. 13/A, 821 05 Bratislava, alebo prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu: objednavky.eshop@imunoglukan.sk alebo info@imunoklub.sk.

2.7. Prijatie reklamácie je predávajúci povinný potvrdiť kupujúcemu, pričom ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, 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 spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak sa na tomto dohodnú obe zmluvné strany, reklamovaný tovar bude nahradený tovarom novým, bez chýb. V prípade úhrady za tovar podľa bodu 5.2 písm. b) týchto VOP - t. j. platbou platobnou kartou online prostredníctvom Unicredit Web Card, ak dôjde k vráteniu peňažných prostriedkov držiteľovi platobnej karty, je predávajúci povinný vykonať bezhotovostnú platbu danej čiastky výhradne len na platobnú kartu, ktorou bola platba uskutočnená.

2.8. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru, ktoré vznikli najmä v dôsledku zavineného konania alebo opomenutia kupujúceho, nesprávnym skladovaním, nesprávnym alebo neodborným zásahom do veci alebo zásahom do veci osobou bez príslušnej odbornej kvalifikácie, ďalej za chyby ktoré vznikli v dôsledku používania, ktoré je v rozpore s príslušným návodom na použitie. Informácia o správnom použití, či už vo forme písomnej informácie pre používateľa alebo návodu na obsluhu prípadne užívateľského manuálu je vždy priložená k tovaru. Bližšie informácie o správnom používaní, skladovaní ako aj uplatnení, prípadne výluk zo zodpovednosti sú obsiahnuté v uvedených dokumentoch.

2.9. Dátum expirácie je uvedený na vonkajšom balení produktu s uvedením mesiaca a roku expirácie.

2.10. Záručná doba je v súlade s § 620 ods. 1 prvou vetou Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Keďže je v súlade s § 620 ods. 1 druhou vetou Občianskeho zákonníka na predávanom tovare, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie - tzv. expiračná doba, záručná doba sa skončí uplynutím tejto vyznačenej expiračnej doby.

2.11. Pre odstraňovanie väd tovaru a uplatnenie nárokov platí režim podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka.

2.12. Predávajúci vedie systém zaznamenávania reklamácie produktov vrátane dátumu uplatnenia reklamácie, spôsobu vybavenia reklamácie, dátumu vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o vybavení reklamácie.

3. Záverečné ustanovenia

3.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.3.2026, ktorý je dňom jeho zverejnenia na webovom sídle predávajúceho.

3.2 Účelom tohto reklamačného protokolu je zabezpečiť riadnu a včasnú ochranu práv a oprávnených záujmov kupujúceho. Preto je nevyhnutné, aby reklamačné nároky kupujúceho boli uplatnené riadne, včas a v súlade s postupom uvedeným v tomto reklamačnom poriadku, pri rešpektovaní vzájomných práv a povinností všetkých zainteresovaných osôb a poskytnutí potrebnej súčinnosti.

Bratislava 1. 3. 2026


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


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