

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP") slúžia na spresnenie a vymedzenie práva a povinností spotrebiteľov, obchodníkov a iných osôb pri ponuke, predaji a poskytovaní produktov, pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej kúpnej zmluvy a v súvislosti s ňou. VOP sa uzatvárajú medzi spotrebiteľom (kupujúcim, zákazníkom) a **spoločnosťou Consultee, s. r. o., so sídlom Mickiewiczova 2, 811 07 Bratislava, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel Sro, Číslo vložky: 92553/B, IČO: 47443537, IČ DPH: SK2023882960, banka Tatrabanka, a. s., email: [obchod@naturalcare.sk](mailto:obchod@naturalcare.sk), tel. č.: +421 948 549 585** právnymi predpismi označovanou ako predávajúci a/alebo obchodník uzatvorenej prostredníctvom internetového obchodu [www.naturalcare.sk](http://www.naturalcare.sk) (ďalej len "obchod").

Pre vylúčenie pochybností nie sme prevádzkovateľmi online trhu, a teda nie sme osoby, ktoré prevádzkujú a poskytujú spotrebiteľom online trh, a to aj ani prostredníctvom tretej osoby, a teda nevzťahujú sa na nás osobitné informačné povinnosti podľa § 16 a § 17 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Práva a povinnosti účastníkov spotrebiteľskej kúpnej zmluvy sa riadia zákonom z 24. apríla 2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Všetky informácie o spracúvaní vašich osobných údajov sú obsiahnuté v zásadách spracúvania osobných údajov, ktoré nájdete tu: <https://www.naturalcare.sk/podmienky-ochrany-osobnych-udajov/>

Pre našu zmluvu platí, že sú použité prostriedky komunikácie na diaľku, ktoré umožňujú, aby sme sa spolu dohodli bez súčasnej fyzickej prítomnosti.

Ak niektorá časť VOP odporuje tomu, čo sme si spoločne schválili v rámci procesu vašej objednávky na našom E-shope, bude mať táto konkrétna dohoda prednosť pred týmito VOP.

### 1. ZÁKLADNÉ DEFINÍCIE

Na účely týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len VOP) sa rozumie:

- **tovarom** akákoľvek hmotná hnutelná vec; a **hmotný nosič**, ktorý slúži výlučne ako nosič digitálneho obsahu, najmä CD, DVD, USB kľúč a pamäťová karta. Je to všetko, čo môžete nakúpiť na našom e-shope;
- **službou** akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný spotrebiteľovi vrátane digitálnej služby a činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa;
- **online trhom** služba, ktorá pomocou softvéru vrátane webového sídla, časti webového sídla alebo aplikácie umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s obchodníkmi odlišnými od prevádzkovateľa online trhu alebo s inými spotrebiteľmi;
- **prevádzkovateľom online trhu** osoba, ktorá prevádzkuje a poskytuje spotrebiteľom online trh, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet;

- **trvanlivým médiom** prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo obchodníkovi uchovávať informácie adresované spotrebiteľovi alebo obchodníkovi počas doby, ktorá zodpovedá účelu, ktorý plnia tieto informácie, a spôsobom, ktorý umožňuje ich nezmenenú reprodukciu a použitie v budúcnosti, najmä listina, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta a pevný disk počítača;
- **vecou s digitálnymi prvkami** je akákoľvek hnutelná vec, ktorá obsahuje digitálny obsah alebo digitálnu službu alebo je s digitálnym obsahom alebo digitálnou službou prepojená takým spôsobom, že absencia digitálneho obsahu alebo digitálnej služby by bránila tomu, aby vec plnila svoje funkcie;
- **digitálnym obsahom** sú údaje, ktoré sa vytvárajú a dodávajú v digitálnej forme;
- **digitálnou službou** je služba, ktorá spotrebiteľovi umožňuje vytvárať, spracúvať alebo uchovávať údaje v digitálnej forme alebo mať k takýmto údajom prístup, alebo ktorá umožňuje výmenu alebo akúkoľvek interakciu údajov v digitálnej forme, ktoré nahrávajú alebo vytvárajú používateľa služby;
- **digitálnym plnením** je digitálny obsah a digitálna služba;
- **celkovou (predajnou) cenou** - konečná cena ako aj cena za dopravu vrátane dane z pridanej ako aj prípadných ďalších nákladov a poplatkov, ak tieto nebolo možné určiť vopred;
- **cenou za dopravu** - finančná čiastka, ktorú budete hradieť za doručenie tovaru, a to vrátane ceny za jeho zabalenie, dopravu, poštovné a iné poplatky;
- **jednotkovou cenou** - konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty za 1 kus výrobku / služby, ktorá sa často a bežne používa pri predaji tovaru;
- **E-shopom** je internetový obchod prevádzkovaný na adrese [www.naturalcare.sk](http://www.naturalcare.sk), na ktorom bude prebiehať nákup Tovarů;
- **faktúrou** je daňový doklad vystavený v súlade so zákonom o dani z pridanej hodnoty na celkovú predajnú cenu.
- **objednávkou** je Váš záväzný návrh na uzavretie zmluvy o kúpe tovaru.
- **spotrebiteľskou kúpnu zmluvou** (ďalej len zmluva) - kúpna zmluva uzavretá medzi obchodníkom ako predávajúcim a spotrebiteľom ako kupujúcim, ak je predmetom kúpy akákoľvek hnutelná vec, vrátane veci s digitálnymi prvkami;
- **obchodníkom** – osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Predáva a poskytuje produkt za dohodnutú cenu a poplatky, správne účtuje ceny a poplatky pri predaji a poskytovaní produktu a odovzdáva spotrebiteľovi potvrdenie o úhrade ceny;
- **spotrebiteľom (všeobecne)** – na stránke [www.naturalcare.sk](http://www.naturalcare.sk) zaregistrovaná fyzická osoba, ktorá odoslala po vlastnej autorizácii elektronickú objednávku, spracovanú systémom obchodu. Na stránke [www.naturalcare.sk](http://www.naturalcare.sk) neregistrovaná fyzická osoba, ktorá odoslala elektronickú objednávku, spracovanú systémom obchodu.
- **spotrebiteľom (kupujúcim)**– fyzická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre príslušníkov svojej domácnosti a ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej Kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

- **podnikateľom** - osoba zapísaná v Obchodnom registri, podniká na základe živnostenského oprávnenia, podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov alebo osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.
- **používateľským účtom** je účet zriadený na základe vami uvedených údajov, ktorý umožňuje uchovanie zadaných údajov a uchovávanie histórie objednaného tovaru a uzavretých zmlúv alebo pristupovanie a využívanie digitálneho obsahu dodaného v rámci zmluvy na poskytnutie digitálneho plnenia;
- **Vy** ste osoba nakupujúca na našom E-shope, právnymi predpismi označovaná ako kupujúci. Ak uvediete v objednávke svoje identifikačné číslo (IČO) beriete na vedomie, že sa na Vás uplatnia ustanovenia týchto VOP, ktoré sú osobitne určené pre podnikateľov ako aj podmienky vzájomnej dojednané medzi nami, pričom stále máte v medziach relevantných právnych predpisov nárok na plnú ochranu voči nekalým a agresívnym obchodným praktikám a proti klamlivému konaniu a klamlivému opomenutiu konania;
- **zmluvou** je kúpna zmluva dohodnutá na základe riadne vyplnenej objednávky zaslanej prostredníctvom E-shopu, a je uzavretá vo chvíli, kedy od nás dostanete potvrdenie objednávky. Zmluvou je tiež zmluva na kúpu vecí s digitálnymi prvkami a zmluva na poskytnutie digitálneho plnenia. V prípade, že sa tieto podmienky odkazujú v ich jednotlivých častiach alebo jednotlivých bodoch osobitne na zmluvu na kúpu vecí s digitálnymi prvkami alebo na zmluvu o poskytnutí digitálneho plnenia, platí takáto osobitná úprava iba pre tovar a/alebo digitálne plnenie poskytnuté na základe daného zmluvného typu.
- **zmluvou uzavretou na diaľku** je zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného prostriedku diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania ("Zmluva").
- **elektronickou objednávkou** – je váš záväzný návrh na uzavretie spotrebiteľskej kúpnej zmluvy o kúpe tovaru s nami prostredníctvom odoslaného elektronického formulára, ktorý obsahuje informácie o spotrebiteľovi, zozname objednaného tovaru z ponuky elektronického obchodu a ceny tohto tovaru vrátane poštovného, spracovaný systémom obchodu a odoslaný e-mail na adresu obchodníka.
- **uzatvorením spotrebiteľskej kúpnej zmluvy** – spotrebiteľ pri odoslaní objednávky výslovne potvrdil, že bol oboznámený s povinnosťou zaplatiť cenu. Pre odoslanie objednávky je potrebné stlačenie tlačidla s názvom „objedávka s povinnosťou platby“, ktorá jednoznačne vyjadruje, že odoslanie objednávky zahŕňa povinnosť spotrebiteľa zaplatiť cenu. Od tohto momentu medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikajú vzájomné práva a povinnosti, ktoré sú vymedzené kúpnu zmluvou a týmito obchodnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy.
- **obchodnými podmienkami** – zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi predávajúcim a kupujúcim v tomto dokumente. Kupujúci - spotrebiteľ v momente odoslania svojej objednávky potvrdzuje, že súhlasí s týmito obchodnými podmienkami platnými v čase odoslania svojej objednávky a je nimi viazaný od momentu uzatvorenia kúpnej zmluvy. Kupujúci - spotrebiteľ odoslaním svojej objednávky potvrdzuje, že pred uskutočnením svojej objednávky sa s týmito obchodnými podmienkami oboznámil a s obchodnými podmienkami bez výhrad súhlasí.
- **Občiansky zákonník** je slovenský Zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov.
- **Zákon o ochrane spotrebiteľa** je slovenský Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zmene a doplnení niektorých zákonov.

## 2. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A POUČENIE

- 2.1. Kúpa tovaru je možná len cez [www.naturalcare.sk](http://www.naturalcare.sk)
- 2.2. Pri nákupe tovaru je vašou povinnosťou poskytnúť nám všetky informácie správne, úplne a pravdivo. Informácie, ktoré ste nám poskytli pri objednaní tovaru budeme teda považovať za správne, úplné a pravdivé.

## 3. UZATVORENIE KÚPNEJ ZMLUVY – OBJEDNÁVKA

- 3.1. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých povinných údajov a náležitostí v registračnom formulári.
- 3.2. Kúpnu zmluvu je s nami možné uzatvoriť v slovenskom jazyku cez webové rozhranie eshopu [www.naturalcare.sk](http://www.naturalcare.sk)
- 3.3. Všetky prijaté elektronické objednávky sú považované za návrh zmluvy a sú považované za záväzné.
- 3.4. Predaná vec musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami. Za podstatné podmienky sa považujú hlavne obsah objednávky - presná špecifikácia tovaru, predajná cena, počet kusov, výber prepravy a spôsob doručenia, celková cena, spôsob úhrady, dodacia adresa, fakturačná adresa /vrátane mena, ak sa líši od kupujúceho/.
- 3.5. K tomu, aby sme mohli zmluvu uzavrieť, je potrebné, aby ste na E-shope vytvorili návrh objednávky. V tomto návrhu musia byť uvedené nasledovné údaje:
  - a) Informácie o nakupovanom tovare (na E-shope označujete tovar, o ktorého nákup máte záujem, tlačidlom "Pridať do košíka ");
  - b) Informácie o cene, cene za dopravu, DPH, spôsobu platby celkovej ceny a požadovanom spôsobe doručenia tovaru; tieto informácie budú zadané v rámci tvorby návrhu objednávky v rámci používateľského prostredia E-shopu, pričom informácie o cene, cene za dopravu, DPH a celkovej cene budú nami automaticky uvedené v návrhu objednávky na základe vami zvoleného tovaru a spôsobu jeho doručenia;
  - c) Vaše identifikačné údaje slúžiace k tomu, aby sme mohli dodať tovar, najmä v rozsahu meno, priezvisko, doručovacia adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa;
- 3.6. Za presnú adresu doručenia zodpovedá spotrebiteľ / kupujúci. V prípade, že nedošlo k pochybeniu zo strany obchodníka / predávajúceho, prípadne ďalších tretích strán (napr. kuriérskej spoločnosti, Slovenskej pošty), zodpovedá za dodatočne vzniknuté náklady spotrebiteľ / kupujúci. Napr. v prípade nesprávne uvedenej adresy zo strany spotrebiteľa znáša spotrebiteľ skutočné náklady na poštovné, prípadne za spätné doručenie zásielky.

- 3.7. V priebehu tvorby návrhu objednávky môžete až do doby jej vytvorenia údaje meniť a kontrolovať.
- 3.8. Po vykonaní kontroly prostredníctvom stlačenia tlačidla "Objednávka s povinnosťou platby" objednávku vytvoríte. Pred stlačením tlačidla musíte ale ešte potvrdiť, že ste sa s VOP riadne oboznámili a že s nimi vyjadrujete súhlas, v opačnom prípade nebude možné objednávku vytvoriť. K potvrdeniu a súhlasu slúži zaškrťavacie políčko . Po stlačení tlačidla "Objednávka s povinnosťou platby " budú všetky vyplnené informácie odoslané priamo k nám.
- 3.9. Vašu objednávku vám v čo najkratšom čase po tom, kedy nám bude doručená, potvrdíme správou odoslanou na vašu e-mailovú adresu zadanú v objednávke. Súčasťou potvrdenia bude zhrnutie objednávky, tieto VOP a Formulár na odstúpenie od zmluvy. Potvrdením objednávky z našej strany dochádza k uzavretiu zmluvy medzi nami jako obchodníkom a vami jako spotrebiteľom (kupujúcim). VOP v znení účinnom ku dňu objednania tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
- 3.10. V prípade, že v rámci E-shopu alebo v návrhu objednávky bude uvedená zjavne chybná cena najmä v dôsledku technickej chyby, nie sme povinní vám tovar za túto cenu dodať ani v prípade, kedy ste dostali potvrdenie objednávky, a teda došlo k uzavretiu zmluvy. V takejto situácii vás budeme bezodkladne kontaktovať a budeme v takom prípade oprávnení odstúpiť od zmluvy, pričom toto odstúpenie od zmluvy Vám zašleme spolu s ponukou na uzatvorenie novej zmluvy v zmenenej podobe oproti objednávke. Nová zmluva je v takom prípade uzavretá vo chvíli, kedy našu ponuku potvrdíte vy. V prípade, že našu ponuku nepotvrdíte ani v lehote 3 dní od jej odoslania, sme oprávnení od uzatvorenej zmluvy odstúpiť. Za zjavnú chybu v cene sa považuje napríklad situácia, kedy cena celkom zjavne nezodpovedá obvyklej cene u iných predajcov v čase vytvorenia objednávky alebo celkom zjavne chýba či je navyše uvedená číslica v cene.
- 3.11. V prípade, kedy dôjde k uzavretiu zmluvy, vám vzniká záväzok na zaplatenie celkovej ceny.
- 3.12. V prípade, že máte zriadený používateľský účet, môžete urobiť objednávku prostredníctvom neho. Aj v takom prípade máte ale povinnosť skontrolovať správnosť, pravdivosť a úplnosť predvyplnených údajov. Spôsob tvorby objednávky je však totožný, ako v prípade kupujúceho bez používateľského účtu, výhodou však je, že nie je potrebné opakovane vyplňovať vaše identifikačné údaje.

#### **4. POUŽÍVATEĽSKÝ ÚČET**

- 4.1. Na základe vašej registrácie v rámci E-shopu môžete pristupovať do svojho používateľského účtu. Po vyplnení registračných údajov vám na vami uvedenú e-mailovú adresu príde potvrdzovací email. Po potvrdení linky je váš používateľský účet aktívny.
- 4.2. Pri registrácii používateľského účtu je vašou povinnosťou uviesť správne a pravdivo všetky zadávané údaje a v prípade zmeny ich aktualizovať.

- 4.3. Prístup k používateľskému účtu je zabezpečený používateľským menom a heslom. Ohľadom týchto prístupových údajov je vašou povinnosťou zachovávať mlčanlivosť a nikomu tieto údaje neposkytovať. V prípade, že dôjde k ich zneužitiu, nenesieme za to žiadnu zodpovednosť.
- 4.4. Používateľský účet je osobný a nie ste teda oprávnený umožniť jeho využívanie tretími osobami.
- 4.5. Váš používateľský účet môžeme zrušiť, a to najmä v prípade, keď ho dlhšie než 2 roky nevyužívate, po vašom odstúpení od zmluvy či v prípade, kedy porušíte svoje povinnosti podľa zmluvy.
- 4.6. Používateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nevyhnutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia.
- 4.7. Každý registrovaný používateľ môže začať využívať výhody vernostného systému spoločnosti. Viac informácií získate na <https://www.naturalcare.sk/vernostny-system/>

## 5. CENOVÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY, VÝHRADA VLASTNÍCKEHO PRÁVA

- 5.1. Cena je vždy uvedená v rámci E-shopu, v návrhu objednávky a v zmluve. V prípade rozporu medzi cenou uvedenou pri tovare v rámci E-shopu a cenou uvedenou v návrhu objednávky sa uplatní cena uvedená v návrhu objednávky, ktorá bude vždy totožná s cenou v zmluve. V rámci návrhu objednávky je tiež uvedená cena za dopravu, prípadne podmienky, kedy je doprava zadarmo.
- 5.2. Celková cena je uvedená vrátane DPH, vrátane všetkých poplatkov stanovených osobitnými právnymi predpismi. Ceny poštovného a balného sú uvedené v bode „Poštovné a balné“.
- 5.3. Platbu celkovej ceny od vás budeme požadovať po uzavretí zmluvy a pred odovzdaním tovaru. Úhradu celkovej ceny môžete vykonať nasledujúcimi spôsobmi:
  - a) **Bankovým prevodom.** Informácie pre vykonanie platby vám zašleme v rámci potvrdenia objednávky. V prípade platby bankovým prevodom je celková cena splatná do 5 pracovných dní od potvrdenia objednávky. Po tomto dátume je zákazník upovedomený o stornovaní objednávky. Tento spôsob platby platí pre Slovenskú a Českú republiku.
  - b) **Kartou online.** V takom prípade prebieha platba cez platobnú bránu Shoptet pay, pričom platba sa riadi podmienkami tejto platobnej brány, ktoré sú dostupné na adrese: <https://www.shoptetpay.com/sk/> . V prípade platby kartou online je celková cena splatná po potvrdení objednávky, kedy je kupujúci presmerovaný na platobnú bránu. V prípade neúspešného realizovania platby môže byť kupujúcemu poslaná opätovná linka na realizáciu úhrady. Tento spôsob platby platí pre všetky krajiny, do ktorých realizujeme prepravu. Ak pri zlyhaní platby nebude platba poukázaná na účet do 5 pracovných dní odo dňa opätovného odoslania linky na realizáciu úhrady, daná objednávka bude stornovaná a zákazník bude o tejto skutočnosti upovedomený mailom.
  - c) **Google pay.** V takom prípade prebieha platba cez platobnú bránu Google pay, pričom platba sa riadi podmienkami platobnej brány Shoptetpay, ktoré sú dostupné na adrese: <https://www.shoptetpay.com/sk/> . Tento spôsob platby platí pre všetky krajiny, do ktorých realizujeme prepravu. Ak pri zlyhaní platby nebude platba poukázaná na účet do 5 pracovných

dní odo dňa opätovného odoslania linky na realizáciu úhrady, daná objednávka bude stornovaná a zákazník bude o tejto skutočnosti upovedomený mailom.

- 5.4. Predávajúci si vyhradzuje právo upraviť cenu tovaru uvedenú v katalógu elektronického obchodu pri objednávkach všetkých výrobkov, pokiaľ zistí, že daná cena bola chybné uvedená. O tejto skutočnosti bude informovať zákazníka pred potvrdením jeho objednávky.
- 5.5. Faktúra bude vystavená v elektronickej podobe po uhradení celkovej ceny a bude zaslaná na vašu e-mailovú adresu uvedenú v objednávke. Faktúra bude tiež dostupná v používateľskom účte, ak ho máte zriadený.
- 5.6. Vlastnícke právo k tovaru na vás prechádza až momentom úplného zaplata celj kúpnej ceny a fyzického prevzatia tovaru, podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane neskôr. Nebezpečenstvo náhodnej skazy, poškodenia a straty tovaru však na vás prechádza už momentom prevzatia tovaru.
- 5.7. V niektorých prípadoch umožňujeme na nákup tovaru využiť zľavu. Pre poskytnutie zľavy je potrebné, aby ste v rámci návrhu objednávky vyplnili údaje o tejto zľave – zľavový kód do vopred určeného poľa, ktoré sa nachádza v košíku pod produktami. Ak tak urobíte, bude vám tovar poskytnutý so zľavou. V prípade, že zľava alebo zľavový kupón bude uplatnený v rozpore s pravidlami danej zľavy či zľavového kupónu, má predávajúci právo takéto uplatnenie zľavy alebo zľavového kupónu odmietnuť. Klient bude neodkladne informovaný a bude mu ponúknutá možnosť vybaviť objednávku bez tejto zľavy, či uplatneného kupónu. Pravidlá pre uplatnenie konkrétnej zľavy sú priložené buď priamo k zľave alebo je pri zľave uvedený odkaz na webovú stránku, kde sú pravidlá zľavy podrobne opísané.
- 5.8. Na tovar v Akcii v Špeciálnych cenách nie je možné uplatniť akúkoľvek zľavu, či už zľavu pri prvom nákupe alebo prebiehajúcu zľavu uvedenú v newsletteri či na webovej stránke a ani vernostnú zľavu.
- 5.9. Na tovar v Akcii vo Výpredaji nie je možné uplatniť akúkoľvek zľavu, či už zľavu pri prvom nákupe alebo prebiehajúcu zľavu uvedenú v newsletteri či na webovej stránke. Zákazník môže uplatniť len vernostnú zľavu v prípade, že je registrovaný a spĺňa podmienky dosiahnutia obratu na získanie príslušnej zľavy.
- 5.10. Každý registrovaný zákazník, ktorý si u nás zakúpi a zaplatí za objednaný tovar, získava vernostnú zľavu, ktorej výška závisí od dosiahnutého obratu za posledných 12 mesiacov. Registrovaný zákazník, ktorý zaplatil za objednávky za posledných 12 mesiacov v sume viac ako 100 Eur (aj s DPH), získava zľavu na ďalšie nákupy vo výške 3 %. Registrovaný zákazník, ktorý zaplatil za objednávky za posledných 12 mesiacov v sume viac ako 500 Eur (aj s DPH), získava zľavu na ďalšie nákupy vo výške 5 %. Registrovaný zákazník, ktorý zaplatil za objednávky za posledných 12 mesiacov v sume viac ako 1 000 Eur (aj s DPH), získava zľavu na ďalšie nákupy vo výške 10 %. Vernostná zľava sa dá kombinovať s ostatnými prebiehajúcimi zľavami okrem sekcie Akcia - Špeciálne ceny do sumárnej výšky 25 % maximálnej zľavy pre zákazníka. Vernostná zľava sa dá uplatniť vždy až na ďalšiu objednávku po tej, v ktorej sa dosiahne limit obratu pre zľavu. Aktuálnu výšku svojej zľavy si viete po prihlásení pozrieť v sekcii [Môj účet – Moje zľavy](#). Viac informácií nájdete na <https://www.naturalcare.sk/vernostny-system/>.

- 5.11. V niektorých prípadoch umožňujeme k nákupu tovaru výber obchodnej VZORKY, ktorý je v systéme označovaný ako darček. Spotrebiteľ si v košíku pod produktami sám zvolí, o ktorú VZORKU má záujem (v prípade, že takáto akcia prebieha). Ak si spotrebiteľ nezvolí, je mu priradená automaticky prvá VZORKA v poradí.

## 6. DODANIE TOVARU, PRECHOD NEBEZPEČENSTVA NÁHODNEJ SKAZY A NÁHODNÉHO ZHORŠENIA A STRATY PREDMETU KÚPY

### 6.1. DOPRAVA

Tovar vám bude dodaný spôsobom podľa vašej voľby, pričom môžete vyberať z nasledujúcich možností:

- a) **Osobný odber v Senci na adrese Trnavská 2A** po vzájomnej dohode. V prípade, že tovar nie je prevzatý do 5 pracovných dní, zákazník je upovedomený o zrušení objednávky;
- b) **Osobný odber** na výdajných miestach spoločnosti **Packeta, Zásilkovna**;
- c) **Dodanie** prostredníctvom **dopravných spoločností** Slovenská pošta, GLS, Balíkovo – SPS kuriér, Packeta (Zásilkovna v Českej republike a externí dopravcovia, ktorí majú podpísanú spoluprácu s Packetou v rámci doručovania zásielok v Európskej únii).
  - a) Tovar je možné dodať v rámci Slovenskej republiky a vybraných krajín Európskej únie (Belgicko, Bulharsko, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Francúzsko, Holandsko, Chorvátsko, Litva, Lotyšsko, Luxemburg, Maďarsko, Nemecko, Poľsko, Rakúsko, Rumunsko, Slovinsko, Taliansko).
  - b) Tovar sme vám povinní dodať bezodkladne, najneskôr však v lehote 15 dní odo dňa uzavretia zmluvy, pokiaľ sa nedohodneme inak. Pri preprave tovaru k vám sa tovar považuje za dodaný v okamihu, keď ho prevezmete vy alebo vami určená tretia osoba (okrem dopravcu). Ak ste však poverili prepravou dopravcu, ktorého ste si vybrali sami mimo možností prepravy, ktoré sme vám v E-shope ponúkli, tovar sa považuje za dodaný už v okamihu jeho odovzdania tomuto dopravcovi. Elektronická darčeková poukážka (voucher) zasielaná e-mailom sa považuje za dodanú v okamihu, keď je vám doručená do vašej e-mailovej schránky zadanej v objednávke.
  - c) Pri plnení zmluvy môžu nastať také skutočnosti, ktoré budú mať vplyv na termín dodania vami objednaného tovaru. O zmene termínu dodania a o novom predpokladanom termíne dodania objednaného tovaru vás budeme e-mailom bezodkladne informovať, pričom vaše právo odstúpiť od zmluvy týmto nie je dotknuté. Súčasťou nášho oznámenia o novom termíne dodania tovaru je aj naša žiadosť adresovaná vám na vyjadrenie, či trváte na dodaní vami objednaného tovaru v novom termíne. V prípade osobného odberu vás vždy o možnosti vyzdvihnutia tovaru budeme informovať prostredníctvom e-mailu.
  - d) Pri preberaní tovaru od dopravcu je vašou povinnosťou skontrolovať neporušenosť obalu tovaru a v prípade akéhokoľvek poškodenia túto skutočnosť bezodkladne oznámiť dopravcovi a nám. V prípade, že došlo k poškodeniu obalu, ktoré svedčí o neoprávnenej manipulácii a vstupe do zásielky, nie je Vašou povinnosťou Tovar od dopravcu prevziať.

- e) Tovar ste povinný prevziať v dohodnutom mieste a čase. Ak si doručovaný tovar neprevezmete podľa predchádzajúcej vety, e-mailom vám oznámime, kde si môžete tovar prevziať, vrátane lehoty na jeho prevzatie alebo vám tovar na základe vašej písomnej žiadosti zaslanej najneskôr do 14 dní od kedy ste si mali tovar prevziať, opätovne doručíme, pričom sa zaväzujete nám uhradiť všetky náklady spojené s opätovným doručením tovaru na vaše požiadanie. V prípade, kedy porušíte svoju povinnosť prevziať tovar, s výnimkou prípadu, keď neprevezmete poškodenú zásielku od prepravcu, nemá to za následok porušenie našej povinnosti vám tovar doručiť. Zároveň to, že tovar neprevezmete, nie je dôvodom pre odstúpenie od zmluvy medzi nami a vami. Ak tovar neprevezmete ani v dodatočnej lehote, vzniká nám právo od zmluvy odstúpiť z dôvodu vášho podstatného porušenia zmluvy. Ak sa rozhodneme predmetné právo vykonať, je odstúpenie účinné v deň, kedy vám toto odstúpenie doručíme. Odstúpenie od zmluvy nemá vplyv na nárok na náhradu vzniknutej škody v sume skutočných nákladov na pokus o doručenie Tovar na vaše požiadanie, prípadne ďalšieho nároku na náhradu škody, ak vznikne.
- f) Ak je z dôvodov vzniknutých na vašej strane tovar doručovaný opakovane alebo iným spôsobom, než bolo v zmluve dohodnuté, je vašou povinnosťou nahradiť nám náklady s týmto opakovaným doručením na vaše požiadanie spojené. V prípade, že zásielku neprevezmete (s výnimkou prípadu, kedy neprevezmete poškodenú zásielku), máme voči vám nárok na náhradu skutočne vzniknutých nákladov na pokus o doručenie a spätné vrátenie zásielky (skutočné náklady na poštovné/dopravu). Platobné údaje pre zaplatenie týchto nákladov vám zašleme na vašu e-mailovú adresu uvedenú v zmluve a sú splatné do 14 dní od doručenia e-mailu.
- g) Nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru na vás prechádza v okamihu dodania tovaru. V prípade, keď tovar neprevezmete alebo ho prevziať odmietnete, s výnimkou prípadu, keď neprevezmete poškodenú zásielku od prepravcu, prechádza na vás nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia a straty tovaru v okamihu, kedy ste mali možnosť ho prevziať, ale z dôvodov na vašej strane k prevzatiu nedošlo. Prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia a straty tovaru pre vás znamená, že od tohto okamihu nesiete všetky dôsledky spojené so stratou, zničením, poškodením či akýmkoľvek znehodnotením tovaru.

## 6.2. POŠTOVNÉ A BALNÉ

### Cenník poštovného s DPH v Slovenskej republike

Spoločnosť	Cena tovaru s DPH	Poštovné
Kuriér GLS	do 100,00 Eur	5,20 EUR
Kuriér GLS	nad 100,00 Eur	0,00 EUR
Slovenská pošta – balík na poštu	do 100,00 Eur	5,00 Eur
Slovenská pošta – balík na poštu	nad 100,00 Eur	0,00 Eur
Sl.pošta-balík na adresu	do 100,00 Eur	7,00 Eur
Sl.pošta-balík na adresu	nad 100,00 Eur	0,00 Eur

<b>Packeta Z-Point PP, Z-Box **</b>	do 100,00 Eur	4,00 Eur
<b>Packeta Z-Point PP, Z-Box **</b>	nad 100,00 Eur	0,00 Eur
<b>Packeta Home HD</b>		6,50 Eur*
<b>Balíkovo**</b>	do 100,00 Eur	3,00 Eur*
<b>Balíkovo**</b>	Nad 100,00 Eur	0,00 Eur

\*ceny pre Packeta Home a Balíkovo sú v období od 1.11. – 31.12. navýšované o 1,00 Eur kvôli vianočnému príplatku za doručenie od kuriérskych spoločností.

\*\* V prípade vysokých teplôt počas letného obdobia môže byť preprava do Z-Boxov dočasne nedostupná.

### Cenník poštovného s DPH do Českej republiky

<b>Spoločnosť</b>	<b>Cena tovaru s DPH</b>	<b>Poštovné</b>
<b>CZ Packeta Z-Point PP, Z-Box**</b>	do 100,00 Eur	4,60 EUR
<b>CZ Packeta Z-Point PP, Z-Box**</b>	nad 100,00 Eur	0,00 EUR
<b>CZ Packeta Home HD</b>		7,00 Eur

\*ceny pre Packeta Home sú v období od 1.11. – 31.12. navýšované o 1,00 Eur kvôli vianočnému príplatku za doručenie od kuriérskych spoločností.

\*\* V prípade vysokých teplôt počas letného obdobia môže byť preprava do Z-Boxov dočasne nedostupná.

### Cenník poštovného s DPH v rámci EÚ a tretích krajín

<b>Krajina</b>	<b>Spôsob dopravy</b>	<b>Cena s DPH</b>	<b>Spôsob platby</b>
<b>Belgicko</b>	<i>BE BELGICKÁ POŠTA HD</i>	<i>15,50 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Bulharsko</b>	<i>BG SAMEDAY HD</i>	<i>7,50 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Dánsko</b>	<i>DK POST NORD HD</i>	<i>17,50 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Estónsko</b>	<i>EE OMNIVA HD</i>	<i>11,70 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Francúzsko</b>	<i>FR COLIS PRIVÉ HD</i>	<i>15,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Francúzsko</b>	<i>FR Mondial Relay PP</i>	<i>11,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Holandsko</b>	<i>NL DHL HD</i>	<i>13,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Chorvátsko</b>	<i>HR OVERSEAS EYXPRESS HD</i>	<i>8,60 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Litva</b>	<i>LT VENIPAK HD</i>	<i>9,10 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Lotyšsko</b>	<i>LV VENIPAK HD</i>	<i>10,10 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Luxembursko</b>	<i>LU LUXEMBURSKÁ POŠTA HD</i>	<i>22,30 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Maďarsko</b>	<i>HU Doručenie na adresu HD</i>	<i>8,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Maďarsko</b>	<i>HU Maďarská pošta PP</i>	<i>7,00 Eur</i>	Online platba kartou

<b>Maďarsko</b>	<i>HU Z-Box Box*</i>	<i>4,50 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Nemecko</b>	<i>DE HOME DELIVERY HD</i>	<i>10,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Poľsko</b>	<i>PL Doručenie na adresu HD</i>	<i>8,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Poľsko</b>	<i>PL InPost Paczkomaty Box*</i>	<i>7,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Rakúsko</b>	<i>AT Rakúska pošta HD</i>	<i>10,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Rakúsko</b>	<i>AT DPD HD</i>	<i>8,50 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Rumunsko</b>	<i>RO Doručenie na adresu HD</i>	<i>8,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Slovinsko</b>	<i>SL POST HD</i>	<i>8,00 Eur</i>	Online platba kartou
<b>Taliansko</b>	<i>IT Italian Post HD</i>	<i>12,00 Eur</i>	Online platba kartou

Pričom:

HD- Home Delivery – doručenie na adresu

PP – Výdajné miesta – výdajné body

Box – uzamykateľné boxy

\* V prípade vysokých teplôt počas letného obdobia môže byť preprava do Z-Boxov dočasne nedostupná.

- 6.2.1 Môžete požadovať aj rýchlejšie doručenie zásielky 1. triedou, resp. neštandardný spôsob doručenia (expresne kuriérom a pod.). Výška poštovného je predmetom dohody medzi nami (spotrebiteľom a obchodníkom) a prebieha vždy písomnou formou.
- 6.2.2 Vo výnimočných prípadoch povoľujeme platbu na dobierku, a to v prípadoch, že zákazník je u nás registrovaný, alebo u nás už predtým nakupoval a nemá možnosť platiť či už bankovým prevodom, platobnou kartou alebo cez Google pay.
- 6.2.3 V prípade, že si neprevezmete tovar zaslaný na dobierku alebo v prípadoch, kedy dôjde k zneužitiu používateľského konta, si vyhradzuje právo obmedziť vám možnosti platby len na také spôsoby zaručujúce platbu pred odoslaním tovaru.
- 6.2.4 Poštovné a balné pre dodávky na územie iných ako vyššie spomenutých členských štátov Európskej únie, príp. iných tretích štátov je stanovené individuálne na základe písomnej dohody (emailom) medzi spotrebiteľom a obchodníkom.

### **6.3 DODACIE PODMIENKY**

- 6.3.1 Dodávky predmetu plnenia (objednaného tovaru) budú podľa dostupnosti produktov a prevádzkových možností predávajúceho expedované v čo najkratšom termíne, zvyčajne do 5 pracovných dní, maximálne však tak, aby bol tovar dodaný v lehote do 15 pracovných dní podľa bodu 6.1.2. V prípade, že nemôžeme tovar odoslať do 8 pracovných dní, o tejto skutočnosti vás informujeme. Ak tovar nedodáme v lehote podľa bodu 6.1.2, ste oprávnený poskytnúť nám dodatočnú primeranú lehotu na dodanie tovaru. Ak tovar nedodáme ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, ste oprávnený od zmluvy odstúpiť.
- 6.3.2 V prípade dvoch po sebe idúcich zásielkach si vyhradzuje právo odoslať ďalší tovar až po pripísaní platby za predchádzajúcu zásielku, ak sa jedná o platbu vopred.

- 6.3.3 Každý zákazník je informovaný o zaslaní tovaru emailom. Ak ste registrovaný, stav objednávky si môžete skontrolovať po prihlásení sa v systéme. O zmene stavu objednávky ste upozornený emailom.
- 6.3.4 Tovar je dodávaný prostredníctvom Slovenskej pošty, Packety (Zásilkovne v Českej republike) alebo kuriérskej spoločnosti na adresu uvedenú zákazníkom v objednávke. Zásielka s tovarom neobsahuje faktúru. Tá tvorí prílohu potvrdzovacieho mailu o vybavení objednávky. Ak máte aktívny používateľský účet, faktúru si môžete stiahnuť aj sami po prihlásení sa do osobného konta v sekcii „Moje doklady“.
- 6.3.5 Vlastnícke právo k výrobkom na vás prechádza v súlade s podmienkami uvedenými v bode 5.6 týchto VOP.
- 6.3.6 Dodanie tovaru na územie členských štátov Európskej únie, príp. iných štátov sa uskutočňuje na základe predchádzajúceho súhlasu a vzájomného písomného odsúhlasenia si ceny za poštovné a balné a príp. ďalších dodacích podmienok medzi kupujúcim a predávajúcim. To neplatí v prípade krajín, pre ktoré bola stanovená cena dopravy a doručovanie sa realizuje prostredníctvom Packety.
- 6.3.7 Ak sa zmluvné strany dohodnú o odoslaní neúplnej zásielky (napr. v prípade dlhšieho výpadku niektorého z objednaných produktov), predávajúci neskôr tovar automaticky neposiela. Predávajúci môže následne chýbajúci tovar poslať ako novú objednávku, a teda vrátať poštovného podľa týchto VOP, prípadne podľa individuálnej dohody.

## **7. PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY**

### **7.1. Úvodné ustanovenie k zodpovednosti za vady**

- 7.1.1 V prípade, že ste podnikateľom zaväzujeme sa, že vám tovar dodáme v dohodnutej kvalite, množstve a bez väd.
- 7.1.2 V prípade, že ste spotrebiteľom, zaväzujeme sa, že vám tovar dodáme v súlade so všeobecnými požiadavkami podľa § 617 Občianskeho zákonníka a dohodnutými požiadavkami podľa § 616 Občianskeho zákonníka prezentovanými vlastnosťami vami objednaného tovaru na našom E-shope alebo na našich propagačných materiáloch vo vzťahu k dodávaného tovaru a bez väd. Tovar nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami podľa § 617 Občianskeho zákonníka, ak pri uzatvorení zmluvy sme vás s tým výslovne oboznámili, že určitá vlastnosť nezodpovedá takým všeobecným požiadavkám a vy ste s tým výslovne a osobitne súhlasili.
- 7.1.3 Predaný tovar je v súlade so všeobecnými požiadavkami podľa § 617 Občianskeho zákonníka ak:
- a) je vhodný na všetky účely, na ktoré sa tovar rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované;
  - b) zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré sme Vám sprístupnili pred uzavretím zmluvy;
  - c) je dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi, ktoré môžete dôvodne očakávať;
  - d) je dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (životnosť), aké sú bežné pre tovar rovnakého druhu a aké môžete dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predaného tovaru s prihliadnutím na akékoľvek naše verejné vyhlásenie alebo verejné

vyhlásenie inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii tovaru alebo na jeho označení, pričom za výrobcu sa považuje zhotoviteľ tovaru, dovozca tovaru na trhu Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na tovar umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie. Zodpovedáme za vady, ktoré má tovar pri jeho dodaní v rozsahu nášho záväzku uvedeného v čl. 7.1.1. alebo 7.1.2. týchto VOP.

- 7.1.4 Ak ste podnikateľom, za vady tovaru nezodpovedáme v nasledovných prípadoch:
- ak ste boli o existujúcich vadách poučený alebo ste o vadách museli vedieť na základe okolností uzavretia zmluvy a tieto vady nie sú v rozpore s dohodnutými vlastnosťami tovaru;
  - ak vady tovaru vznikli po tom ako ste tovar prevzali, za predpokladu, že vady nevznikli porušením našich povinností alebo ste si mali tovar možnosť prevziať podľa čl. 6. týchto VOP a bez právneho dôvodu ste prevzatie tovaru odmietli alebo ste tovar neprevzali;
  - ak ste zjavné vady tovaru nevytkli podľa čl. 7.3.1. týchto VOP;
  - ak ste skryté vady tovaru nevytkli podľa čl. 7.3.2. týchto VOP;
- 7.1.5 Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedáme za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.
- 7.1.6 Ak ste spotrebiteľom za vady a vlastnosti tovaru nezodpovedáme v prípadoch ak:
- ste vady tovaru nevytkli včas v lehote uvedenej v bode 7.4.1. týchto VOP;
  - vlastnosti tovaru nezodpovedajú všeobecným požiadavkám podľa § 617 Občianskeho zákonníka, pričom ste boli nami o tejto skutočnosti jasne písomne poučený a osobitne ste vyjadrili výslovný písomný súhlas s uvedeným nesúlantom;
- 7.1.7 Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od momentu prevzatia tovaru z vašej strany. Záručná doba je definovaná aj dátumom expirácie výrobku, ktorá je uvedená na obale výrobku piktogramom alebo slovným a číselným označením napr. EXP12/2027.
- 7.1.8 Ak v rámci vybavenia reklamácie dôjde k výmene tovaru alebo jeho časti, nemá táto skutočnosť vplyv na plynutie pôvodnej lehoty na vytknutie vady (záručnej doby) podľa bodu 7.4.1; výmenou tovaru nezačína plynúť nová záručná doba.
- 7.1.9 Vaše práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak ich neuplatníte v záručnej dobe. Avšak práva zo zodpovednosti za vady pri tovare, ktorý sa rýchlo kazí, musíte uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak Vaše práva zaniknú.
- 7.2. Predaný tovar má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami podľa bodov vyššie alebo ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Zaručujeme, že v dobe prechodu nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia a straty tovaru je tovar bez väd, najmä, že:
- zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite a má vlastnosti, ktoré sme si s vami dohodli, a pokiaľ neboli výslovne dohodnuté, potom také, ktoré sme pri popise tovaru uviedli, prípadne také, ktoré možno vzhľadom na povahu tovaru rozumne očakávať;
  - je vhodný na účely, ktoré sme uviedli alebo na účely, ktoré sú pre tovar tohto typu obvyklé a je funkčný;

c) je dodaný so všetkým príslušenstvom a návodmi, ak je tak dohodnuté s vami v zmluve.

### **7.3. Podmienky uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) osobitne pre podnikateľov**

- 7.3.1 Je vašou povinnosťou oznámiť a vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po tom, čo ste ju mohli zistiť, najneskôr však do 3 dní od prevzatia tovaru.
- 7.3.2 Právo zo zodpovednosti za iné vady (skryté), ste povinný uplatniť spôsobom podľa bodu 7.5.1. nižšie bez zbytočného odkladu po tom, čo ste vadu na tovare zistili, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
- 7.3.3 Ak je Vám tovar doručený v porušenom alebo poškodenom obale alebo je zásielka zjavne príliš ľahká, žiadame vás, aby ste takýto tovar od dopravnej spoločnosti nepreberali a aby ste nám túto skutočnosť bezodkladne oznámili e-mailom na [obchod@naturalcare.sk](mailto:obchod@naturalcare.sk). V prípade zistenia zjavných väd (napr. mechanického poškodenia) ste povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu spôsobom podľa bodu 7.5.1. nižšie. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných väd na tovare, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti tovaru, nebudeme prihliadať.
- 7.3.4 Záruka sa vzťahuje na všetky vady tovaru opísané v bode 7.2 a/alebo v rozpore s naším záväzkom v bode 7.1. týchto VOP.
- 7.3.5 Nie ste oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vadu v prípade, ak za vady nezodpovedáme v zmysle bodu 7.1.5. týchto VOP alebo podľa právnej úpravy platnej a účinnej v čase uzatvorenia zmluvy alebo ak ste o vade vedeli pred prevzatím tovaru, resp. sme vás na ňu upozornili alebo vám z toho dôvodu bola poskytnutá primeraná zľava z ceny tovaru.

### **7.4. Podmienky uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) osobitne pre Spotrebiteľov**

- 7.4.1 Máte nárok uplatniť vaše práva zo zodpovednosti za vady, ktoré sa vyskytnú pri prevzatom tovare v lehote 2 mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do 24 mesiacov od dodania tovaru.
- 7.4.2 Ak je vám tovar dodaný v porušenom alebo poškodenom obale alebo je zásielka zjavne príliš ľahká, odporúčame vám, aby ste takýto tovar od dopravnej spoločnosti nepreberali a aby ste nám túto skutočnosť bezodkladne oznámili e-mailom na [obchod@naturalcare.sk](mailto:obchod@naturalcare.sk). Ak sa rozhodnete takúto zásielku prebrať, je nutné v prítomnosti dopravcu zásielku skontrolovať a uistiť sa, že nechýbajú žiadne položky tovaru a že sú všetky položky tovaru v poriadku. Ak zistíte, pri kontrole zásielky podľa predchádzajúcej vety, že stav alebo počet položiek objednaného tovaru nie je v súlade s tým, čo ste si objednali, odporúčame Vám spísať s dopravcom Zápis o poškodení zásielky alebo vytknúť takýto nedostatok v preberacom protokole dopravcu.
- 7.4.3 V prípade dodatočného zistenia zjavných väd po prebratí tovaru (napr. mechanického poškodenia, chýbajúci tovar alebo jeho položky, nesprávny tovar alebo jeho položky) vás žiadame bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu spôsobom podľa bodu 7.5.1. nižšie.
- 7.4.4 Nie ste oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady v prípade, ak za vady nezodpovedáme v zmysle bodu 7.1.6. týchto VOP alebo podľa právnej úpravy platnej a účinnej v čase uzatvorenia zmluvy.

7.4.5 Právo zo zodpovednosti za vady, ste oprávnený uplatniť spôsobom podľa bodu 7.5.1. a v lehote uvedenej v bode 7.4.1 týchto VOP.

## 7.5. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

- 7.5.1 V prípade, že bude mať tovar vadu, teda najmä ak nebude splnená niektorá z podmienok podľa bodu 7.1, môžete nám takú vadu oznámiť a uplatniť práva zo zodpovednosti za vady (teda tovar reklamovať) zaslaním e-mailu, či listu na naše adresy uvedené pri našich identifikačných údajoch, prípadne osobne na našom odbornom mieste v Senci, na ulici Trnavská 2A. Pre reklamáciu môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný z našej strany, ktorý tvorí **prílohu č. 1** týchto VOP.
- 7.5.2 Vo vašom oznámení, ktorým si uplatňujete reklamáciu uveďte predovšetkým popis vady tovaru a vaše identifikačné údaje, vrátane e-mailu, na ktorý máte záujem dostať vyrozumienie o spôsobe vybavenia reklamácie, a tiež uveďte, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady, špecifikovaných v bode 7.6.3. až 7.6.8., si uplatňujete.
- 7.5.3 Pri uplatnení reklamácie nás informujte o zakúpení tovaru a predložte nám akýkoľvek hodnoverný doklad preukazujúci nadobudnutie tovaru u nás (napríklad faktúru, potvrdenie o prijatí alebo vybavení objednávky, potvrdenie o platbe, výpis z bankového účtu a pod.), a to za účelom preukázania, že tovar bol zakúpený u nás.
- 7.5.4 Za deň uplatnenia reklamácie považujeme deň doručenia vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi (podľa bodu 7.5.3). V prípade, ak je vaše podanie, ktorým si uplatňujete reklamáciu, neúplné (najmä nečitateľné, nejasné, nezrozumiteľné, neobsahuje požadované dokumenty a pod.), písomne, najmä e-mailom si od Vás vyžiadame doplnenie podanej reklamácie. V tomto prípade reklamačné konanie začína v deň doručenia vášho doplneného podania.
- 7.5.5 Keď nám bude doručená vaša reklamácia alebo vaše doplnenie podanej reklamácie, tak vám bezodkladne vystavíme písomné potvrdenie o prijatí reklamácie, resp. potvrdenie o vytknutí vady. V potvrdení uvedieme najkratšiu možnú lehotu určenú podľa bodu 7.6.1., v ktorej odstránime vytknutú vadu tovaru.
- 7.5.6 Ak nedoplníte podanú reklamáciu v zmysle bodu 7.5.4. tohto článku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia našej výzvy podľa bodu 7.5.4. tohto článku, a požadované chýbajúce informácie alebo doklady sú nevyhnutné na posúdenie a vybavenie reklamácie, bude vaša reklamácia vybavená odovzdaním písomného odôvodneného odmietnutia zodpovednosti za vady (odmietnutím reklamácie) z dôvodu neposkytnutia súčinnosti potrebnej na overenie vytknutej vady.

## 7.6. Vybavenie reklamácie

- 7.6.1 Iba vo výnimočných prípadoch a z objektívnych dôvodov môžeme lehotu na odstránenie vady uvedenú v potvrdení o prijatí vytknutia vady predĺžiť o najkrajší čas potrebný na odstránenie vady. O takomto predĺžení lehoty na odstránenie vady Vás písomne informujeme.
- 7.6.2 Ak ide o vadu, ktorú môžeme odstrániť jej opravou, máte právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne opravená na naše náklady.
- 7.6.3 Namiesto odstránenia vady jej opravou môžete požadovať výmenu tovaru.

- 7.6.4 Namiesto odstránenia vady tovaru jej opravou môžeme vždy vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak Vám to nespôsobí závažné ťažkosti.
- 7.6.5 Po uplynutí lehoty na odstránenie vady máte právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo môžete odstúpiť od zmluvy. Rovnaké práva máte tiež aj v prípadoch, ak vadu neopravíme alebo tovar nevymeníme, odmietneme opraviť alebo vymeniť tovar z dôvodu, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady, tovar má naďalej rovnaké vady napriek jeho oprave alebo výmene alebo vás informujeme o tom, že vadu nie je možné opraviť alebo tovar vymeniť v primeranej lehote alebo bez toho aby sme vám spôsobili závažné ťažkosti. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd. Kúpnu cenu alebo vyplatenie zľavy z kúpnej ceny vám vyplatíme rovnakým spôsobom, aký ste použili pri úhrade kúpnej ceny, pokiaľ sa výslovne nedohodneme na inom spôsobe úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znášame my.

Od Zmluvy podľa bodu 7.6.6 nemôžete odstúpiť, ak ste sa spolupodieľali na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa Zmluva týka viacerých tovarov, môžete odstúpiť o zmluvy len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatným tovarom môžete odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že budete mať záujem ponechať si ostatné tovary bez vadného tovaru.

- 7.6.6 Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby ste tovar mohli riadne používať ako tovar bez vady, máte právo na výmenu tovaru alebo máte právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva vám prislúchajú, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale nemôžete pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne používať.
- 7.6.7 Vašu reklamáciu, resp. vytknutie vady vybavíme odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo písomným odôvodneným odmietnutím zodpovednosti za vady, teda odmietnutím vašej reklamácie.
- 7.7. Ak ste spotrebiteľom, uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady tovaru sa riadi ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka a Zákonom na ochranu spotrebiteľa.
- 7.8. Ak odmietneme zodpovednosť za vady, respektíve odmietneme vašu reklamáciu, máte právo obrátiť sa na akreditovanú osobu, autorizovanú osobu alebo notifikovanú osobu (napr. znalec, autorizovaná, akreditovaná alebo notifikovaná osoba, autorizovaný servis, vedecká inštitúcia a pod.), aby vám poskytla znalecký posudok alebo odborné stanovisko, ktorým preukázate našu zodpovednosť za vady tovaru.
- 7.9. V prípade, že preukázate našu zodpovednosť za vady tovaru podľa bodu 7.8., máte možnosť nám vady tovaru opakovane vytknúť, pričom platí, že túto zodpovednosť nemôžeme odmietnuť a teda budeme povinní za opätovne zaoberať vašou reklamáciou.
- 7.10. V prípade preukázania našej zodpovednosti za vady náklady súvisiace so získaním znaleckého posudku alebo odborného stanoviska podľa bodu 7.8. týchto VOP znášame my, avšak musíte si ich u nás uplatniť najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia opätovnej reklamácie.
- 7.11. Týmto sme vás riadne poučili o vašich právach, súvisiacich s uplatnením zodpovednosti za prípadné vady tovaru. Uzatvorením zmluvy potvrdzujete, že ste mali možnosť v predstihu a riadne si prečítať podmienky reklamácie tovaru a rozumiete im.

## 8. Odstúpenie od zmluvy

- 8.1. K odstúpeniu od zmluvy, teda k ukončeniu zmluvného vzťahu medzi nami a vami od jeho začiatku, môže dôjsť z dôvodov a spôsobmi uvedenými v tomto článku, prípadne v ďalších ustanoveniach VOP, v ktorých je možnosť odstúpenia výslovne uvedená.
- 8.2. V prípade, že ste spotrebiteľ, máte v súlade s ustanovením § 20 Zákona o ochrane spotrebiteľa právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, resp. uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby, resp. uzavretia zmluvy o dodaní digitálneho obsahu, ktorý dodávame inak ako na hmotnom nosiči. V prípade, že sme uzavreli zmluvu, ktorej predmetom je niekoľko druhov tovaru alebo dodanie niekoľkých častí tovaru, začína táto lehota plynúť až dňom prevzatia poslednej časti tovaru. Od zmluvy môžete odstúpiť akýmkoľvek preukázateľným spôsobom (najmä zaslaním e-mailu alebo listu na našu adresu uvedenú pri našich identifikačných údajoch vo VOP). Pre odstúpenie môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný z našej strany, ktorý tvorí **prílohu č. 2** týchto VOP. Ste oprávnený odstúpiť od zmluvy aj len vo vzťahu ku konkrétnemu tovaru alebo tovarom, ak sme na základe zmluvy dodali alebo poskytli viacero tovarov. Účinky odstúpenia od zmluvy sa vzťahujú aj na prípadnú každú doplnkovú zmluvu k zmluve, to neplatí ak sa výslovne dohodneme inak. Po obdržaní oznámenia o odstúpení od zmluvy vám e-mailom alebo na trvanlivom médiu bezodkladne poskytneme naše potvrdenie o jeho doručení.
- 8.3. V prípade, že ste spotrebiteľ a nedodáme vám tovar v lehote podľa bodu 6.1.2, ste oprávnený od zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa bodu 6.3.1 len vtedy, ak:
- a) vám odmietneme tovar dodať,
  - b) včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy,
  - c) ste nám pred uzavretím zmluvy oznámili, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.
- 8.4. Ani ako spotrebiteľ však nemôžete od zmluvy odstúpiť v prípadoch, keď je predmetom zmluvy:
- a) poskytnutie služby, ak došlo k úplnému poskytnutiu služby a poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s vaším výslovným súhlasom a zároveň ste vyhlásili, že ste boli riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu strácate právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak ste podľa zmluvy povinný zaplatiť cenu;
  - b) predaj tovaru, ktorého cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý nemôžeme ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy;
  - c) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzatvorenia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré nemôžeme ovplyvniť;
  - d) predaj tovaru, ktorý bol zhotovený podľa vašich špecifikácií alebo ktorý bol vyrobený pre Vás na mieru;

- e) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze a tovar, ktorý bol po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným;
- f) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený;
- g) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru predávaných v ochrannom obale, ak došlo po dodaní Tovar k porušeniu pôvodného obalu;
- h) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe zmluvy o predplatnom;
- i) dodanie digitálneho obsahu, ak nebol dodaný na hmotnom nosiči a bol dodaný s vašim predchádzajúcim výslovným súhlasom pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a my sme vám oznámili, že nemáte právo na odstúpenie od zmluvy.

8.5. Lehota na odstúpenie podľa čl. 8.2 VOP sa považuje za zachovanú, ak nám v jej priebehu (najneskôr však v jej posledný deň) odošlete oznámenie, že od zmluvy odstupujete.

8.6. V prípade odstúpenia od zmluvy vám bude cena vrátená do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení prioritne takým spôsobom, akým ste za tovar zaplatili. Suma však nebude vrátená skôr, než nám tovar vrátite či preukázate, že došlo k jeho zaslaniu späť k nám. Preukaznosť odoslania požadujeme aj pri podnikateľoch. Tovar nám prosím vracajte čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu.

8.7. V prípade odstúpenia od zmluvy podľa čl. 8.2 VOP ste povinný v lehote do 14 dní od odstúpenia nám Tovar zaslať, odovzdať tovar nám alebo nami poverenej osobe na prevzatie tovaru, pričom nesiete náklady na vrátenie tovaru k nám. To neplatí ak sa dohodneme, že si tovar vyzdvihneme osobne alebo prostredníctvom nami poverenej osoby.

Tovar zasielate na adresu: **Consultee, s. r. o., Mickiewiczova 2, 811 07 Bratislava**, alebo ho viete osobne priniesť na adresu odberného miesta **Budova Belle Epoque, Trnavská 2A, Senec**

Lehota je zachovaná, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Vy máte naopak nárok na to, aby sme vám vrátili cenu za dopravu, ale len vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu spôsobu dodania tovaru, ktorý sme pre dodanie tovaru ponúkali. Uvedené v prvej vete tohto bodu platí aj pre vrátenie hmotného nosiča, na ktorom vám bolo dodané digitálne plnenie v rámci zmluvy na poskytnutie digitálneho plnenia. Po vašom odstúpení od zmluvy na poskytnutie digitálneho plnenia sme tiež oprávnení zamedziť vám v ďalšom používaní digitálneho plnenia, najmä, obmedzením prístupu k digitálnemu plneniu alebo zrušením vášho používateľského účtu. Ak je predmetom zmluvy, od ktorej odstupujete poskytovanie služby, ste povinný nám uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak ste pred poskytnutím plnenia udelili výslovný súhlas so začatím poskytovania služby.

8.8. Za škodu zodpovedáte v prípadoch, kedy bude tovar poškodený v dôsledku vášho nakladania s ním inak, než je nutné s ním nakladať s ohľadom na jeho povahu a vlastnosti. Spôsobenú škodu vám v takom prípade vyúčtujeme potom, čo nám tovar bude vrátený a splatnosť vyúčtovanej čiastky je 14 dní.

- 8.9. My sme oprávnení odstúpiť od zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v zmluve prerušil výrobu alebo vykonal závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia našich povinností zo zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého nášho úsilia, ktoré možno od nás spravodlivo požadovať, nie sme schopní vám tovar dodať v lehote určenej týmito VOP. V týchto prípadoch sme povinní vás o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať a vrátiť vám už uhradenú celkovú cenu za tovar, a to v lehote 14 dní od dňa oznámenia o odstúpení od zmluvy. Uhradenú celkovú cenu za tovar vám vrátime rovnakým spôsobom akým ste celkovú cenu uhradil vy, pričom tým nie je dotknuté právo sa s vami dohodnúť na inom spôsobe vrátenia platby, ak v súvislosti s tým vám nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
- 8.10. Od zmluvy sme oprávnení odstúpiť aj v prípade, ak ste tovar neprevzali do 5 pracovných dní odo dňa, keď vám vznikla povinnosť tovar prevziať.

## 9. PODÁVANIE PODNETOV A SŤAŽNOSTÍ

- 9.1. Ako spotrebiteľ ste oprávnený podávať podnety a sťažnosti písomne, a to prostredníctvom e-mailu na: **obchod@naturalcare.sk**
- 9.2. O posúdení podnetu alebo sťažnosti Vás budeme informovať e-mailom zaslaným na váš e-mail.
- 9.3. Orgánom dozoru je najmä Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom: Bajkalská 21/A, P.O. Box č. 5,820 07 Bratislava 27 , odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa, tel. č.: 02/ 58272 172; 02/58272 104. Podnet na vykonanie kontroly, ak nie ste spokojný s vybavením vášho podnetu alebo sťažnosti môžete podať aj elektronicky prostredníctvom platformy dostupnej na webovej stránke <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>.

## 10. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU SO SPOTREBITEĽMI

- 10.1. Máte právo obrátiť sa na nás so žiadosťou o nápravu, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na: **obchod@naturalcare.sk**, ak nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že sme porušili vaše práva. Ak odpovieme na vašu žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov („Subjekt“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov („Zákon o alternatívnom riešení sporov“).
- 10.2. Subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR. <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.

- 10.3. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.
- 10.4. Ďalej máte právo začať mimosúdne riešenie sporov online prostredníctvom platformy OSR dostupnej na webovej stránke  
[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP\\_16\\_297](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_16_297), resp.  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

## 11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1. Všetku písomnú korešpondenciu si s vami budeme doručovať elektronickou poštou. Naša e-mailová adresa je uvedená pri našich identifikačných údajoch. My budeme doručovať korešpondenciu na vašu e-mailovú adresu uvedenú v zmluve, v používateľskom účte alebo cez ktorú ste nás kontaktovali.
- 11.2. Zmluvu je možné meniť len na základe našej písomnej dohody. My sme však oprávnení zmeniť a doplniť tieto VOP, táto zmena sa však nedotkne už uzatvorených zmlúv, ale len zmlúv, ktoré budú uzavreté po účinnosti tejto zmeny, alebo vám na základe zmluvy máme dodávať tovar pravidelne a opakovane. Informácie o zmene vám zašleme na Vašu e-mailovú adresu najmenej 14 dní pred účinnosťou tejto zmeny. Pokiaľ od vás do 14 dní od zaslania informácie o zmene nedostaneme výpoveď uzatvorenej zmluvy na pravidelné a opakované dodávky tovaru, stávajú sa nové podmienky súčasťou našej zmluvy a uplatnia sa na ďalšiu dodávku tovaru nasledujúcu po účinnosti zmeny. Výpovedná doba v prípade, že výpoveď podáte, činí 2 mesiace.
- 11.3. V prípade vyššej moci alebo udalostí, ktoré nemožno predvídať (prírodná katastrofa, pandémia, prevádzkové poruchy, výpadky subdodávateľov a pod.), nenesieme zodpovednosť za škodu spôsobenú v dôsledku alebo súvislosti s prípadmi vyššej moci alebo nepredvídateľnými udalosťami, a ak tento stav trvá po dobu dlhšiu ako 10 dní, máme my aj vy právo od zmluvy písomne odstúpiť.
- 11.4. Neoddeliteľnou prílohou VOP je vzorový formulár pre reklamáciu (Príloha č. 1) a vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy spolu s poučením (Príloha č. 2).
- 11.5. Zmluva vrátane VOP je archivovaná v elektronickej podobe u nás, ale nie je vám prístupná. Vždy však tieto VOP a potvrdenia objednávky so zhrnutím objednávky dostanete e-mailom a budete teda mať vždy prístup k zmluve aj bez našej súčinnosti. Odporúčame vždy potvrdenie objednávky a VOP uložiť. Tieto obchodné podmienky umožňujú spotrebiteľovi ich archiváciu a reprodukciu.
- 11.6. Na našu činnosť sa nevzťahujú žiadne kódexy správania podľa § 2 písm. l) Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 11.7. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť 25. 6. 2026.
- 11.8. Zmenené 25.6.2026



## Reklamačný formulár naturalcare.sk

Číslo objednávky: .....

Tovar/číslo, ktorý vraciate/reklamujete:Dôvod vrátenia/závada

.....

.....

.....

Poškodené?

ANO NIE

ANO NIE

ANO NIE

prosím si zaslať nový – rovnaký tovar

prosím si vrátiť peniaze

Číslo účtu, kam máme vrátiť peniaze: .....

- Tovar prosím odošlite na nižšie uvedenú adresu:

Consultee, s. r. o.  
Mickiewiczova 2  
811 07 Bratislava

- Poprípade na najbližšie podacie miesto PACKETY - <https://www.packeta.sk/pobocky> s ID kódom 95595959.

Údaje zákazníka:

Meno a priezvisko (názov firmy):

Adresa:

PSČ:

Mesto:

Telefonický kontakt:

IČO / DIČ / IČ DPH:

Dňa:

.....

Podpis



**Consultee, s. r. o., Mickiewiczova 2, 811 07 Bratislava**

IČO: 47 443 537, IČ DPH: SK2023882960

**PRÍLOHA Č. 2 - FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU A ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV OBCHODNÍKA

Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo ho vyplňte online na <https://www.naturalcare.sk/moja-objednavka/>.

- Komu **Consultee, s. r. o., Mickiewiczova 2, 811 07 Bratislava, [obchod@naturalcare.sk](mailto:obchod@naturalcare.sk)**
- Týmto oznamujem/oznamujeme\* , že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu:

Kód tovaru	Názov	Ks
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

- Dátum objednania/dátum prijatia\* .....
- Alebo číslo objednávky\* .....
- Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....
- Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

- Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

- Dátum

\* Nehodiace sa prečiarknite.

**POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU A ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV OBCHODNÍKA**

## 1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete tovar.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese: Consultee, s. r. o., Mickiewiczova 2, 811 07 Bratislava, email: [obchod@naturalcare.sk](mailto:obchod@naturalcare.sk). Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám odovzdali alebo zaslali, jeho použitie však nie je povinné.

Ak máte záujem, môžete vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy aj elektronicky prostredníctvom nášho webového sídla: [www.naturalcare.sk](http://www.naturalcare.sk). Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme na trvanlivom médiu (napríklad e-mailom)

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

## 2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátíme všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

S vrátením platby môžeme čakať do vrátenia tovaru späť na našu adresu alebo do preukázania, že ste tovar odoslali späť, podľa toho, čo nastane skôr.

Zašlite nám tovar späť na adresu: Consultee, s. r. o., Mickiewiczova 2, 811 07 Bratislava najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy. Prosím, tovar neposielajte na dobierku. Takéto balíčky nebudú prevzaté.

Zodpovedáte len za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.