

Reklamačný poriadok

Účinný od: 24. 9. 2026. Je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok.

Predávajúci: **Infrasolution s.r.o.**, Sady 28. října 1427/17, 690 02 Břeclav, Česká republika, IČO 22473335, e-mail info@tradicina.sk, tel. +421 940 085 036.

Adresa na zaslanie reklamovaného tovaru (len po dohode): Pack4you, s.r.o. (sklad TRADICINA), Na Pántoch 18, 831 06 Bratislava, Slovenská republika.

Reklamačný poriadok upravuje uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady tovaru (tzv. vytknutie vady / reklamácia) podľa § 612 a nasl. Občianskeho zákonníka v znení účinnom od 1. 7. 2025 a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

1. Za čo zodpovedáme

1. Zodpovedáme za to, že tovar pri prevzatí zodpovedá zmluve – má vlastnosti, zloženie, množstvo a balenie uvedené pri produkte a na obale, je bezpečný a vhodný na účel, na ktorý sa bežne používa.
2. Zodpovedáme za vady, ktoré sa prejavia do **2 rokov** od prevzatia tovaru. Ak sa vada prejaví v tejto dobe, predpokladá sa, že tovar ju mal už pri prevzatí, pokiaľ nepreukážeme opak (§ 619 OZ).
3. **Potraviny a výživové doplnky:** pri tovare s vyznačeným dátumom minimálnej trvanlivosti alebo dátumom spotreby zodpovedáme za vady len do uplynutia tohto dátumu. Pri prírodných produktoch (surový BIO med, shilajit) nie sú vadou prirodzené zmeny, ktoré nemajú vplyv na kvalitu a bezpečnosť – napr. kryštalizácia medu, oddelenie vrstiev, zmena konzistencie alebo farby vplyvom teploty. Pri produkte je vždy uvedené, ako ho správne uchovávať.
4. Nezodpovedáme za vady, ktoré spôsobil kupujúci nesprávnym skladovaním (v rozpore s pokynmi na obale) alebo mechanickým poškodením po prevzatí, ani za bežné opotrebenie (textil, drevené doplnky).

2. Ako vadu uplatniť

1. Vadu nám oznámte **bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 mesiacov od jej zistenia** (najneskôr však do uplynutia 2 rokov od prevzatia).
2. Stačí napísať na info@tradicina.sk (alebo listom na adresu vyššie) a uviesť:
 - meno a číslo objednávky (alebo faktúry),
 - popis vady a kedy ste ju zistili; **fotografie** (vrátane šarže a dátumu trvanlivosti na obale) nám pomôžu vybaviť vec rýchlejšie,
 - aký spôsob vybavenia požadujete (pozri čl. 3).

3. Pri poškodenej zásielke zapíšte poškodenie u dopravcu (Packeta) a pošlite nám fotografiu zásielky aj obsahu.
4. Tovar nám neposielajte skôr, ako vás o to požiadame. Ak bude potrebné tovar posúdiť, oznámime vám adresu a spôsob zaslania; **náklady na zaslanie oprávnene reklamovaného tovaru hradíme my**. Tovar neposielajte na dobierku.
5. Prijatie reklamácie vám bezodkladne potvrdíme e-mailom (potvrdenie o uplatnení reklamácie).

3. Vaše práva pri vade

1. Ak má tovar vadu, máte právo, aby sme ju **bezplatne odstránili - výmenou tovaru** za bezvadný (pri potravinách je oprava prakticky vylúčená), prípadne dodaním chýbajúceho množstva.
2. Ak výmena nie je možná alebo by bola neprimeraná, ak sme vadu neodstránili v lehote, ak ide o závažnú vadu alebo sa vada opakuje, máte právo na **primeranú zľavu z kúpnej ceny** alebo môžete **od zmluvy odstúpiť** a dostanete späť kúpnu cenu.
3. Ak sme reklamáciu nevybavili v lehote podľa čl. 4, môžete od zmluvy odstúpiť (§ 624 OZ).
4. Peniaze vraciame bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od vybavenia reklamácie, rovnakým spôsobom, akým ste platili.

4. Lehota na vybavenie

1. O reklamácií rozhodneme a vadu odstránime bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie (§ 622 OZ). Ak by bola potrebná dlhšia lehota z objektívneho dôvodu, ktorý nemôžeme ovplyvniť, oznámime vám ju aj s dôvodom ešte pred uplynutím 30 dní.
2. O vybavení reklamácie vám pošleme **písomný doklad** (e-mailom). Ak reklamáciu zamietneme, uvedieme dôvody, prečo za vadu nezodpovedáme (§ 622 ods. 4 OZ), a prípadne vám poskytneme výsledok posúdenia.

5. Evidencia a riešenie sporov

1. O reklamáciách vedieme evidenciu, ktorú na požiadanie predložíme orgánu dozoru.
2. Ak nie ste spokojní s vybavením reklamácie, môžete nás požiadať o nápravu na info@tradicina.sk. Ak odpovieme zamietavo alebo neodpovieme do 30 dní, môžete podať návrh na alternatívne riešenie sporu na Slovenskú obchodnú inšpekciu (www.soi.sk), resp. spotrebiteľa z ČR na Českú obchodní inšpekci (adr.coi.cz) – viac v čl. 12 VOP.
3. Kupujúci – podnikateľ uplatňuje vady podľa Obchodného zákonníka a čl. 15 VOP.

6. Vzor reklamácie (nepovinný)

Adresát: *Infrasolution s.r.o., info@tradicina.sk*

Meno a priezvisko: | E-mail / telefón:

Číslo objednávky: | Dátum prevzatia tovaru:

Reklamovaný tovar (názov, šarža, DMT):

Popis vady a dátum jej zistenia:

Požadovaný spôsob vybavenia: výmena / zľava / vrátenie peňazí

Dátum a podpis (pri listovej forme):