

REKLAMAČNÝ PORIADOK

obchodnej spoločnosti **iloveme s. r. o.** (platný a účinný od 01. 05. 2026)

Článok I. – Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) tovaru zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu **www.iloveme.sk** spoločnosti **iloveme s. r. o.**, so sídlom Okružná 10528/2, Martin 036 01, IČO: 36043494 (ďalej len „Predávajúci“). 1.2. Tento poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Článok II. – Zodpovednosť za vady

2.1. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví v priebehu **24 mesiacov** od prevzatia tovaru. 2.2. Pri tovare s vyznačeným dátumom minimálnej trvanlivosti alebo dátumom spotreby (kozmetické výrobky) trvá zodpovednosť za vady do uplynutia tohto dátumu. 2.3. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené:

- mechanickým poškodením tovaru kupujúcim,
- nesprávnym skladovaním (vystavenie priamemu slnečnému žiareniu, mrazu, vlhkosti alebo teplotám mimo rozsah odporúčaný na obale),
- používaním tovaru v rozpore s návodom alebo určením výrobcu,
- prirodzeným opotrebením tovaru.

Článok III. – Postup pri uplatnení reklamácie

3.1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu bezodkladne po zistení vady e-mailom na adresu: **info@iloveme.sk**. 3.2. Reklamácia musí obsahovať:

- identifikáciu kupujúceho (meno, adresa),
- číslo objednávky alebo faktúry,
- popis vady a dôkazy o vade (odporúča sa priložiť fotodokumentáciu alebo videozáznam),
- voľbu práva z nároku z vady (oprava, výmena, zľava alebo odstúpenie). 3.3. Náklady na zaslanie reklamovaného tovaru Predávajúcemu znáša Predávajúci, ak sa potvrdí, že reklamácia je oprávnená. Spôsob prepravy musí byť vopred odsúhlasený Predávajúcim.

Článok IV. – Vybavenie reklamácie a práva Kupujúceho

4.1. Ak ide o odstrániteľnú vadu, Kupujúci má právo na jej **bezplatné odstránenie** (opravu) alebo **výmenu tovaru**. Predávajúci môže vždy namiesto opravy vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. 4.2. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci, Kupujúci má právo na **výmenu tovaru** alebo na **odstúpenie od zmluvy** (vrátenie kúpnej ceny). 4.3. Predávajúci o reklamácií rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako **30 dní** odo dňa jej uplatnenia. 4.4. Po uplynutí tejto lehoty má Kupujúci rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

Článok V. – Špecifiká pri kozmetických výrobkoch

5.1. Vzhľadom na povahu tovaru sa za vadu nepovažuje subjektívny pocit Kupujúceho ohľadom vône, textúry alebo farebného odtieňa výrobku, ak tieto zodpovedajú špecifikácii výrobcu. 5.2. Prípadná alergická reakcia na zložku výrobku, na ktorú Kupujúci neupozornil vopred alebo o ktorej bol informovaný v zložení (INCI) na obale, nie je vadou tovaru v zmysle zákona.

Článok VI. – Záverečné ustanovenia

6.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho zverejnenia. 6.2. Na vzťahy neupravené týmto poriadkom sa vzťahujú príslušné ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok a právnych predpisov SR.