

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačné podmienky internetového obchodu (www.sanitaske.sk)
neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

Časť I – úvodné ustanovenia

Článok I

- 1) Na účely tohto záručného a reklamačného poriadku:
 - a. webovou stránkou elektronického obchodu sa rozumie webová stránka **[http://www.sanitaske.sk/](http://www.sanitaske.sk)**, ktorú prevádzkuje predávajúci;
 - b. kupujúcim sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela kúpnu zmluvu s predávajúcim prostredníctvom webovej stránky elektronického obchodu;
 - c. kúpnu zmluvu sa rozumie kúpna zmluva uzavretá medzi predávajúcim a kupujúcim prostredníctvom webovej stránky elektronického obchodu, ktorou sa predávajúci zaväzuje dodať kupujúcemu tovar a kupujúci sa zaväzuje zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za tovar;
 - d. predávajúcim sa rozumie obchodná spoločnosť SANITAS – zdravotnícke pomôcky, s.r.o. so sídlom: Polárna 6, 040 12 Košice, IČO: 46691715, DIČ: 2023527506, IČ DPH: SK2023527506 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice, v oddiele: Sro, vložka číslo: 29935/V;
 - e. tovarom sa rozumie zdravotnícka pomôcka alebo produkt, ktorú predávajúci ponúka alebo ponúkal na predaj prostredníctvom webovej stránky elektronického obchodu a ktorej dodanie je predmetom kúpnej zmluvy.
 - f. reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený len u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho. Tovar musí byť pri uplatnení reklamácie z hygienických dôvodov čistý resp. vyčistený, nezašpinený.

Článok II

- 1) Tento záručný a reklamačný poriadok upravuje otázky týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, záruky a reklamácií tovaru. Tvorí neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy a zmluvné strany zaväzujú od okamihu jej uzavretia.
- 2) Ak je kupujúcim spotrebiteľ (osoba, ktorá kupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, predovšetkým však nie na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania), použijú sa ustanovenia prvej, druhej a štvrtej časti tohto záručného a reklamačného poriadku.
- 3) Ak je kupujúcim podnikateľ (§ 2 odsek 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov), pričom s prihliadnutím na všetky okolnosti je zrejmé, že uzavretie kúpnej zmluvy sa týka jeho podnikateľskej činnosti, použijú sa ustanovenia prvej, tretej a štvrtej časti tohto záručného a reklamačného poriadku. Uzavretie kúpnej zmluvy sa pritom považuje za týkajúce sa podnikateľskej činnosti kupujúceho najmä v prípade, ak v žiadosti o registráciu na webovej stránke elektronického obchodu alebo v objednávke tovaru uvedie údaje, z ktorých vyplýva taký záver (napr. ak uvedie svoje identifikačné číslo pre daň z pridanej hodnoty alebo IČO).
- 4) Odchylné dojednania v kúpnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami tohto záručného a reklamačného poriadku.
- 5) Otázky týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, záruky a reklamácií tovaru, ktoré neupravuje tento záručný a reklamačný poriadok, sa spravujú príslušnými ustanoveniami všeobecných

obchodných podmienok, inak príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike.

Článok III

- 1) Doručovacie údaje predávajúceho v otázkach týkajúcich sa zodpovednosti za vady tovaru, záruky a reklamácií tovaru:

reklamačná adresa:

SANITAS – zdravotnícke pomôcky, s.r.o.
Jesenná 9
040 01 Košice

alebo

adresa elektronickej pošty: sanitaske@sanitaske.sk

- 2) Doručovacími údajmi kupujúceho v otázkach týkajúcich sa zodpovednosti za vady tovaru, záruky a reklamácií tovaru sú každá a ktorákoľvek adresa a adresa elektronickej pošty, ktorú kupujúci uvedie v žiadosti o registráciu na webovej stránke elektronického obchodu alebo v objednávke tovaru.
- 3) Písomnosti a veci (vrátane tovaru) týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, záruky a reklamácií tovaru sa zasielajú na reklamačnú adresu predávajúceho podľa odseku 1, na doručovaciu adresu kupujúceho podľa odseku 2, resp. na inú adresu, ktorú zmluvná strana následne preukázateľne oznámi druhej zmluvnej strane;
 - ❖ v prípade predávajúceho postačuje oznámenie prostredníctvom webovej stránky elektronického obchodu. Ak sa takto odoslaná písomnosť vráti odosielateľovi ako nedoručiteľná, považuje sa za doručenie dňom, keď adresát odoprel jej prijatie, resp. prvým dňom odbernej lehoty, počas ktorej si ju adresát nevyzdvihol.
- 4) Písomnosti a veci (vrátane tovaru) týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, záruky a reklamácií tovaru sa vždy považujú za doručené aj okamihom ich osobného odovzdania adresátovi, resp. fyzickej osobe, ktorá sa nachádza v prevádzkarni na reklamačnej adrese určenej v odseku 1, ktorá o sebe vyhlási, že je zamestnancom povereným vybavovať reklamácie, ak kupujúci nemá dôvod pochybovať o takom vyhlásení.
- 5) Písomnosti týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, záruky a reklamácií tovaru sa môžu zasielať elektronickou poštou, a to na e-mailové adresy podľa odsekov 1 a 2. Odosielateľ môže takto odoslanú písomnosť považovať za doručenie iba vtedy, ak jeho e-mailový klient potvrdí doručenie alebo prečítanie e-mailovej správy adresátom.

Článok IV

- 1) Kupujúci je vždy povinný dodržiavať povinnosti, požiadavky a podmienky stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi, návodom na obsluhu tovaru a záručným listom tovaru, ktoré sa týkajú tovaru, jeho inštalácie a užívania.
- 2) Kupujúci je povinný prezrieť tovar podľa možnosti čo najskôr, najneskôr do piatich dní po prechode nebezpečenstva škody na tovare.
- 3) Kupujúci je povinný reklamovať tovar bez zbytočného odkladu.

Časť II - záručný a reklamačný poriadok pre kupujúceho – spotrebiteľa

Článok V

- 1) Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim.
- 2) Predávajúci zodpovedá aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

Článok VI

- 1) Záručná doba je 24 mesiacov, ak kúpna zmluva, všeobecne záväzný právny predpis, záručný list tovaru alebo informácia na webovej stránke elektronického obchodu neurčujú dlhšiu záručnú dobu. Ak však dlhšiu záručnú dobu určuje záručný list tovaru, ktorého pôvodcom nie je predávajúci, ale výrobca tovaru, jeho dodávateľ alebo iná osoba, od ktorej ho predávajúci obstaral, platí táto dlhšia záručná doba (nad 24 mesiacov) iba po dobu, po ktorú môže uplatniť práva zo záruky tovaru predávajúci.
- 2) Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.
- 3) Doba od uplatnenia reklamácie tovaru až do doby, keď kupujúci bol po skončení opravy povinný prevziať tovar, sa do záručnej doby nepočíta.
- 4) Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Článok VII

- 1) Predávajúci nezodpovedá:
 - a. za bežné opotrebovanie tovaru, najmä s ohľadom na jeho životnosť;
 - b. za vady tovaru, na ktoré predávajúci preukázateľne upozornil kupujúceho v kúpnej zmluve alebo v ponuke tovaru na webovej stránke elektronického obchodu;
 - c. za vady tovaru, ktoré spôsobí iná osoba ako predávajúci a osoba, prostredníctvom ktorej dodáva tovar, mechanickým poškodením, neodbornou inštaláciou, neodborným zaobchádzaním alebo obsluhou, zanedbaním bežnej alebo vyžadovanej starostlivosti;
 - d. za vady tovaru, ktoré sú spôsobené jeho užívaním v nevhodných podmienkach;
 - e. za vady tovaru, ktoré sú spôsobené zásahom prírodných síl, živelnou alebo inou vonkajšou udalosťou;
 - f. za vady tovaru, ktoré spôsobí iná osoba ako predávajúci a osoba, prostredníctvom ktorej dodáva tovar, porušením povinností, požiadaviek a podmienok určených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na tovar, v návode na obsluhu tovaru alebo v záručnom liste tovaru;
 - g. za vady tovaru v iných prípadoch upravených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na tovar, v návode na obsluhu tovaru alebo v záručnom liste tovaru.
- 2) Právo na záruku zaniká v prípade, že:
 - a. k závade došlo mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim
 - b. nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
 - c. neoznámením zjavných väd pre prevzatí tovaru,
 - d. používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
 - e. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - f. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,

- g. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

Článok VIII

- 1) Reklamácia tovaru sa považuje za uplatnenú kupujúcim okamihom splnenia oboch nasledujúcich podmienok:
 - a. kupujúci reklamuje tovar u predávajúceho, a to osobne v prevádzke predávajúceho, na reklamačnej adrese určenej v článku III odsek 1, alebo prostredníctvom elektronickej pošty, telefaxom alebo listom. Reklamácia musí obsahovať popis vady tovaru a jej vonkajších prejavov;
 - b. kupujúci osobne odovzdá tovar v prevádzke predávajúceho, na reklamačnej adrese určenej v článku III odsek 1 alebo ho doručí na adresu tejto prevádzky, v oboch prípadoch spolu s originálom záručného listu tovaru a aspoň kópiou dokladu preukazujúceho kúpu tovaru u predávajúceho, pričom je povinný zabaliť tovar spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu.
- 2) Predávajúci je povinný zabezpečiť, aby v jeho prevádzke na reklamačnej adrese určenej v článku III odsek 1 bol počas celej prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie.
- 3) Kupujúci má právo na náhradu účelne vynaložených a preukázateľných nákladov, ktoré mu vzniknú v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady podľa odseku 1 tohto článku
- 4) Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že podmienka podľa odseku 1 písm. b) sa splní ohliadkou tovaru na mieste, kde sa nachádza, predávajúcim alebo ním určenou osobou.
- 5) Ak je v návode na obsluhu tovaru alebo v záručnom liste tovaru určená iná osoba na opravu, ako je predávajúci, ktorá je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci vykoná úkony podľa odseku 1 voči takej inej osobe. Aj v takom prípade môže uplatniť reklamáciu u predávajúceho, predávajúci má však voči nemu právo na náhradu nákladov, ktoré mu vzniknú v dôsledku nutnosti doručenia tovaru osobe určenej na jeho opravu.

Článok IX

- 1) Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu tovaru ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní po jej uplatnení. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od jej uplatnenia; po uplynutí tejto lehoty má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- 2) Ak kupujúci uplatnil reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, v doklade o vybavení reklamácie sa musí uviesť, komu môže kupujúci 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 predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Predávajúci je povinný uhradiť kupujúcemu 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.

- 3) Predávajúci je povinný vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu jej uplatnenia.
- 4) V prípade oprávnenej reklamácie, ak dôjde k oprave alebo k výmene tovaru, predávajúci doručí kupujúcemu opravený alebo nový tovar rovnakým spôsobom, akým bol pôvodne dodaný tovar na základe kúpnej zmluvy; predávajúci však vždy znáša všetky náklady s tým spojené. V ostatných otázkach sa použije ustanovenie článku X všeobecných obchodných podmienok.
- 5) V prípade neoprávnenej reklamácie je kupujúci povinný osobne prevziať tovar do troch pracovných dní po doručení dokladu podľa odseku 3, a to v prevádzke predávajúceho na reklamačnej adrese určenej v článku III odsek 1 alebo v prevádzke osoby určenej na opravu tovaru, vždy podľa určenia predávajúceho. Ak sa kupujúci dostane do omeškania so splnením uvedenej povinnosti, predávajúci podľa vlastného, ničím neobmedzeného rozhodnutia uschová tovar vo svojej prevádzke, prípadne na inom vhodnom mieste; je pritom oprávnený požadovať od kupujúceho náhradu nákladov a inej škody, ktorá mu v dôsledku uvedeného vznikne. Ak tovar uschová vo svojej prevádzke, je oprávnený požadovať od kupujúceho aj odmenu za úschovu vo výške 20,- EUR bez DPH za každý aj začatý deň úschovy. Predávajúci vždy oznámi kupujúcemu, kde je tovar uschovaný. Kupujúci je následne povinný osobne prevziať tovar do 14 dní po doručení oznámenia o jeho úschove, na mieste, kde je uschovaný; je pritom povinný zaplatiť predávajúcemu odmenu a náklady podľa tohto odseku, inak je predávajúci oprávnený odprieť odovzdanie uschovaného tovaru. Ak si kupujúci neprevezme tovar ani v lehote podľa predošlej vety, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Článok X

- 1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.
- 2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na kúpnu cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti
- 4) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.
- 5) Ak ide o iné neodstrániteľné vady ako podľa odseku 4, má kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru.
- 6) Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, aj keď nie sú splnené podmienky podľa odseku 4, ak zásielka obsahuje:
 - a. poškodený tovar,
 - b. iný počet balenia tovaru, ako bol objednaný,
 - c. tovar po dátume expirácie,
 - d. tovar, ktorý nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode,
 - e. tovar bez návodu na použitie alebo ak návod na použitie nie je v štátnom jazyku.

Článok XI

- 1) Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť podľa predošlej vety odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Prievozská 32, 827 99 Bratislava,

IČO: 17 331 927 (<http://www.soi.sk>), resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke: <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>). Kupujúci má právo vybrať si, na ktorý so subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Kupujúci má právo na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>.

Časť III - záručný a reklamačný poriadok pre kupujúceho – podnikateľa

Článok XII

- 1) Predávajúci zodpovedá za vady, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase.
- 2) Predávajúci zodpovedá aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka).

Článok XIII

- 1) Záručná doba je šesť mesiacov, ak kúpna zmluva alebo informácia na webovej stránke elektronického obchodu neurčujú inú záručnú dobu. Záručná doba podľa predošlej vety sa však bez ďalšieho predlžuje o dobu, po ktorú môže predávajúci uplatniť práva zo záruky tovaru voči osobe, od ktorej ho obstaral.
- 2) Záručná doba začína plynúť od okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho.
- 3) Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Článok XIV

- 1) Predávajúci nezodpovedá:
 - a. za bežné opotrebovanie tovaru, najmä s ohľadom na jeho životnosť;
 - b. za vady tovaru, na ktoré predávajúci preukázateľne upozornil kupujúceho v kúpnej zmluve alebo v ponuke tovaru na webovej stránke elektronického obchodu;
 - c. za vady tovaru, ktoré spôsobí iná osoba ako predávajúci a osoba, prostredníctvom ktorej dodáva tovar, mechanickým poškodením, neodbornou inštaláciou, neodborným zaobchádzaním alebo obsluhou, zanedbaním bežnej alebo vyžadovanej starostlivosti;
 - d. za vady tovaru, ktoré sú spôsobené jeho užívaním v nevhodných podmienkach;
 - e. za vady tovaru, ktoré sú spôsobené zásahom prírodných síl, živelnou alebo inou vonkajšou udalosťou;
 - f. za vady tovaru, ktoré spôsobí iná osoba ako predávajúci a osoba, prostredníctvom ktorej dodáva tovar, porušením povinností, požiadaviek a podmienok určených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na tovar, v návode na obsluhu tovaru alebo v záručnom liste tovaru;
 - g. za vady tovaru v iných prípadoch upravených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na tovar, v návode na obsluhu tovaru alebo v záručnom liste tovaru.
- 2) Právo na záruku zaniká v prípade, že:
 - a. k závade došlo mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim
 - b. nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,

- c. neoznámením zjavných väd pre prevzatí tovaru,
- d. používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
- e. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
- f. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
- g. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

Článok XV

- 1) Ak kupujúci neprezrie tovar ani nezariadi, aby sa prezrel v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare. Ustanovenie článku XVI odsek 1 tým nie je dotknuté.

Článok XVI

- 1) Reklamácia tovaru sa považuje za uplatnenú kupujúcim okamihom splnenia oboch nasledujúcich podmienok:
 - a. kupujúci reklamuje tovar u predávajúceho, a to osobne v prevádzke predávajúceho na reklamačnej adrese určenej v článku III odsek 1, alebo prostredníctvom elektronickej pošty, telefaxom alebo listom. Reklamácia musí obsahovať popis vady tovaru a jej vonkajších prejavov;
 - b. kupujúci osobne odovzdá tovar v prevádzke predávajúceho na reklamačnej adrese určenej v článku III odsek 1 alebo ho doručí na adresu tejto prevádzky, v oboch prípadoch spolu s originálom záručného listu tovaru a aspoň kópiou dokladu preukazujúceho kúpu tovaru u predávajúceho, pričom je povinný zabaliť tovar spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu.
- 2) Predávajúci je povinný zabezpečiť, aby v jeho prevádzke na reklamačnej adrese určenej v článku III odsek 1 bol počas celej prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie.
- 3) Kupujúci má v prípade oprávnenej reklamácie voči predávajúcemu právo na náhradu účelných a preukázateľných nákladov, ktoré mu vzniknú podľa odseku 1 písm. b).
- 4) Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že podmienka podľa odseku 1 písm. b) sa splní ohliadkou tovaru na mieste, kde sa nachádza, predávajúcim alebo ním určenou osobou.
- 5) Ak je v návode na obsluhu tovaru alebo v záručnom liste tovaru určená iná osoba na opravu, ako je predávajúci, kupujúci vykoná úkony podľa odseku 1 voči takej inej osobe. Voči predávajúcemu môže v takom prípade uplatniť reklamáciu iba s jeho súhlasom; ak sa tak stane, predávajúci má voči kupujúcemu právo na náhradu nákladov, ktoré mu vzniknú v dôsledku doručenia tovaru osobe určenej na jeho opravu.

Článok XVII

- 1) Ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, práva kupujúceho z väd tovaru zanikajú, ak neuplatní reklamáciu tovaru do siedmych dní po tom, čo
 - a. kupujúci vady zistil;
 - b. kupujúci pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke, ktorú je povinný uskutočniť podľa článku IV odsek 2; alebo

- c. sa vady mohli zistiť neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však do 30 dní od prevzatia tovaru kupujúcim. Pri vadách, na ktoré sa vzťahuje záruka, platí namiesto tejto lehoty záručná doba.
- 2) Ustanovenie § 428 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov sa nepoužije.

Článok XVIII

- 1) Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu v primeranej lehote s prihliadnutím na povahu tovaru a jeho vady.
- 2) Predávajúci je povinný vydať písomný doklad o vybavení reklamácie.
- 3) V prípade oprávnenej reklamácie, ak dôjde k oprave alebo k dodaniu náhradného tovaru, predávajúci doručí kupujúcemu opravený alebo náhradný tovar rovnakým spôsobom, akým bol pôvodne dodaný tovar na základe kúpnej zmluvy; predávajúci však vždy znáša všetky náklady s tým spojené. V ostatných otázkach sa použije ustanovenie článku X všeobecných obchodných podmienok.
- 4) V prípade neoprávnenej reklamácie je predávajúci oprávnený požadovať od kupujúceho náhradu za stratu času v paušálnej výške 20,- EUR bez DPH za každú aj začatú hodinu prác týkajúcich sa takej reklamácie. Kupujúci je ďalej povinný osobne prevziať tovar do troch pracovných dní po doručení dokladu podľa odseku 2, a to v prevádzkarni predávajúceho na reklamačnej adrese určenej v článku III odsek 1 alebo v prevádzkarni osoby určenej na opravu tovaru, vždy podľa určenia predávajúceho. Ak sa dostane do omeškania so splnením uvedenej povinnosti, predávajúci podľa vlastného, ničím neobmedzeného rozhodnutia uschová tovar vo svojej prevádzkarni, prípadne na inom vhodnom mieste; je pritom oprávnený požadovať od kupujúceho náhradu nákladov a inej škody, ktorá mu v dôsledku uvedeného vznikne. Ak tovar uschová vo svojej prevádzkarni, je oprávnený požadovať od kupujúceho aj odmenu za úschovu vo výške 20,- EUR bez DPH za každý aj začatý deň úschovy. Predávajúci vždy oznámi kupujúcemu, kde je tovar uschovaný. Kupujúci je následne povinný osobne prevziať tovar do 14 dní po doručení oznámenia o jeho úschove, na mieste, kde je uschovaný; je pritom povinný zaplatiť predávajúcemu náhradu za stratu času, odmenu a náklady podľa tohto odseku, inak je predávajúci oprávnený odoprieť odovzdanie uschovaného tovaru. Ak si kupujúci neprevezme tovar ani v lehote podľa predošlej vety, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Článok XIX

- 1) Ak má tovar neodstrániteľné vady, ktoré bránia jeho riadnemu užívaniu, môže kupujúci:
 - a. požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar;
 - b. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny; alebo
 - c. odstúpiť od kúpnej zmluvy.
- 2) Voľba medzi nárokmi uvedenými v odseku 1 patrí kupujúcemu, len ak ju oznámi predávajúcemu vočas uplatnenej reklamácie tovaru. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak predávajúci nedodá náhradný tovar v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že ho nedodá, môže kupujúci odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Zvolený nárok nemôže kupujúci bez súhlasu predávajúceho meniť.
- 3) Ak kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku vočas uplatnenej reklamácie tovaru, postupuje sa rovnako ako v prípade podľa odseku 4.
- 4) V prípade iných väd tovaru ako podľa odseku 1, predávajúci ich podľa svojej voľby odstráni opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru. Ak tak neučiní v primeranej dodatočnej lehote s prihliadnutím na povahu tovaru a jeho vady alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že tak neučiní, môže kupujúci odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Zvolený nárok nemôže kupujúci bez súhlasu predávajúceho meniť.

- 5) Do siedmich dní odo dňa prevzatia tovaru je kupujúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, aj keď nie sú splnené podmienky podľa odseku 1, ak zásielka obsahuje:
- a. poškodený tovar,
 - b. iný počet balenia tovaru, ako bol objednaný,
 - c. tovar po dátume exspirácie,
 - d. tovar, ktorý nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode,
 - e. tovar bez návodu na použitie alebo ak návod na použitie nie je v štátnom jazyku.
- 6) Ustanovenia § 436 a 437 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov sa nepoužívajú.

Článok XX

- 1) Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak tovar včas nereklamoval.
- 2) Účinky odstúpenia od kúpnej zmluvy nevzniknú alebo zaniknú, ak kupujúci nemôže vrátiť tovar v stave, v akom ho dostal. To však neplatí,
 - a. ak nemožnosť vrátenia tovaru v uvedenom stave nie je spôsobená konaním alebo opomenutím kupujúceho;
 - b. ak k zmene stavu tovaru došlo v dôsledku prehliadky riadne vykonanej za účelom zistenia väd tovaru; alebo
 - c. ak pred objavením väd kupujúci tovar alebo jeho časť predal alebo tovar úplne alebo sčasti spotreboval alebo ho pozmenil pri jeho obvyklom použití. V tomto prípade je povinný vrátiť nepredaný alebo nespotrebovaný tovar alebo pozmenený tovar a poskytnúť predávajúcemu náhradu do výšky, v ktorej mal z uvedeného použitia tovaru prospech.
- 3) Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať, aby mu na jeho náklady kupujúci vrátil vymieňaný tovar v stave, v akom sa mu dodal. Ustanovenia odsekov 1 a 2 platia obdobne.

Časť štvrtá - spoločné a záverečné ustanovenia

Článok XXI

- 1) Tento záručný a reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. december 2020
- 2) Otázky týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, záruky a reklamácií tovaru sa spravujú reklamačným poriadkom v znení aktuálnom v okamihu odoslania objednávky predávajúcemu. Na webovej stránke elektronického obchodu sa vždy nachádza reklamačný poriadok v najaktuálnejšom znení. Predávajúci zašle kupujúcemu na jeho žiadosť znenie reklamačného poriadku, ktoré bolo aktuálne v čase odoslania jeho objednávky.