

Reklamačný poriadok

Tento Reklamačný poriadok upravuje spôsob a podmienky reklamácie väd tovaru zakúpeného prostredníctvom on-line obchodu www.cista-medicina.sk od

Čistá Medicína s.r.o., Zámostní 1155/27, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava,

IČO: 08327190, zapísanom v obchodnom registri, vedeného Krajským súdom v Ostrave oddiel C, vložka 79150

Telefónne číslo: (+420) 799 511 979

Kontaktný e-mail: info@cistamedicina.cz

1. Za aké vady tovaru odpovedáme?

Ako predávajúci odpovedáme za to, že tovar pri prevzatí nemá vady. To znamená, že tovar pri prevzatí najmä:

- má vlastnosti, ktoré medzi nami boli dojednané, ktoré opisujeme, alebo ktoré ste mohli očakávať s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy;
- je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti;
- vyhovuje požiadavkám právnych predpisov;
- tovar sa hodí k účelu, ktorý uvádzame, alebo ku ktorému sa zakúpený tovar obvykle používa;
- za chybu tovaru je tiež považovaná situácia, keď Vám dodáme iný tovar, než aké bolo medzi nami dohodnuté;
- zodpovedá akosti, ktorá bola medzi nami dojednaná, prípadne kvality, ktorú pre daný typ tovaru stanovuje platné a účinné právne predpisy; a
- nemá právne vady, tj. K tovaru nemá majetkové práva 3. osoba a tovar je vybavené dokumenty a dokladmi potrebnými pre riadne užívanie tovaru.

Spotrebiteľom ďalej odpovedáme za to, že sa tieto chyby nevyskytnú v záručnej dobe. **Ak nie ste spotrebiteľom, nie je Vám zákonná záručná doba podľa článku 2 poskytovaná.**

Článok 2 sa vzťahuje iba na spotrebiteľa.

Nad rámec zákonnej záručnej doby pre spotrebiteľa neposkytujeme žiadnu záruku za akosť.

Ak ste podnikateľom, práva z chybného plnenia zakladá len chyba, ktorú mal tovar pri prechode nebezpečenstva škody na tovare, hoci sa prejaví až neskôr. V prípade, že sa vada vyskytne v závislosti na porušení niektorej z našich povinností, patria Vám práva z chybného plnenie aj v takomto prípade.

Za chybu tovaru nemožno považovať rozdielnosť odtieňov farieb v skutočnosti a na elektronických zobrazovacích zariadeniach. Ak tovar nezodpovedá Vašej predstave, máte v

případe, že ste spotrebiteľom, právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru v súlade s článkom 5 Všeobecných obchodných podmienok.

Ak ste spotrebiteľom a chyba tovaru sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že tovar bol chybný už pri prevzatí.

2. Aká je záručná doba?

U nepoužitého spotrebného tovaru je záručná doba dvadsaťštyri mesiacov od prevzatia tovaru, ak nie je na webovom rozhraní, v dokumentoch priložených k tovaru alebo v reklame stanovená dlhšia záručná doba.

Ak je na tovar uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, prípadne je u veci podliehajúce skaze uvedená doba, po ktorú je možné vec použiť, trvá záručná doba do takého dáta.

Berte, prosíme, na vedomie, že v prípade, že Vám bude tovar vymenený alebo opravený, na nový tovar, resp. vymenené súčiastky a náhradné diely nebeží nová záručná doba. Záručná doba sa však v takomto prípade predlžuje o dobu, po ktorú ste nemohli kvôli chybe tovaru užívať, t.j. Najmä o dobu, po ktorú je tovar v oprave.

3. Aké práva z chybného plnenia máte?

Vaše práva z chybného plnenia sa riadi Občianskym zákonníkom, najmä § 2099 až 2117 a ak ste spotrebiteľom, tiež § 2165 až 2174.

A. Ak ste spotrebiteľ alebo podnikateľ:

V prípade, že vada tovaru existovala alebo sa má za to, že existovala už pri prevzatí tovaru, patria Vám nižšie uvedené práva z chybného plnenia.

Ak je chyba tovaru **podstatným porušením zmluvy**, patria Vám tieto práva z chybného plnenia:

- a) odstránenie vady dodaním novej veci bez vady alebo dodaním chýbajúcej veci;
- b) odstránenie vady opravou veci;
- c) primeraná zľava z kúpnej ceny; alebo
- d) odstúpenie od zmluvy.

V prípade podstatného porušenia zmluvy nás pri oznámení vady alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady **informujte o tom, aké právo z chybného plnenia ste si zvolili**. Upozorňujeme Vás, že ak tak neurobíte, budú Vám patriť len tie práva, ktorá by Vám patrila pri nepodstatnom porušení zmluvy. Vykonanú voľbu je možné meniť len po dohode s nami.

Pokiaľ v primeranej lehote vadu tovaru neodstránime, môžete požadovať namiesto odstránenia vady primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo môžete od zmluvy odstúpiť.

Ak je chyba tovaru **nepodstatným porušením zmluvy**, môžete požadovať:

- a) odstránenie chyby; alebo
- b) primeranú zľavu z kúpnej ceny.

V prípade, že chybu tovaru neodstránime včas alebo odstránenie chyby odmietneme, môžete požadovať zľavu z kúpnej ceny, alebo môžete od zmluvy odstúpiť. Vykonanú voľbu je možné meniť len po dohode s nami.

Berte, prosíme, na vedomie, že kým neuplatníte svoje právo na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpite od zmluvy, sme oprávnení dodať Vám chýbajúci tovar alebo odstrániť právne vadu (najmä dodať chýbajúce dokumenty).

Výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy nemožno požadovať v prípade, že nemôžete vec vrátiť v tom stave, v akom ste ju dostali. To neplatí v prípade, že:

- a) došlo k zmene stavu v dôsledku prehliadky za účelom zistenia vady veci;
- b) ste použili vec ešte pred objavením vady;
- c) ste nespôsobili nemožnosť vrátenia veci v nezmenenom stave konaním alebo nekonaním; alebo
- d) ste vec predali ešte pred objavením vady, spotrebovali ju, alebo pozmenili vec pri obvyklom použití; stalo Ak sa tak len sčasti, vrátite nám, čo ešte vrátiť môžete, a dáte nám náhradu do výšky, v ktorej ste mali z použitia veci prospech.

B. Iba ak ste spotrebiteľ:

Ak sa vada spotrebného tovaru vyskytne v záručnej dobe dvadsiatich štyroch mesiacov od prevzatia tovaru (u použitého tovaru dvanásť mesiacov od prevzatia tovaru), patria Vám nižšie uvedené práva z chybného plnenia:

a) právo na **výmenu tovaru** máte v prípade, že:

- tovaru počas záručnej doby stratí niektorú z vlastností uvedených v článku 1 reklamačného poriadku a nie je to vzhľadom k povahe vady neprimerané;
- je vada neodstrániteľná;
- tovar nemôžete riadne používať pre opakovaný výskyt vady po oprave; alebo
- sa na tovar vyskytne väčší počet väd.

Výmenu tovaru nemôžete požadovať v prípade, že by výmena tovaru bola neúmerná povahe vyskytnutej vady. V takom prípade máte právo na bezplatné odstránenie vady.

Právo na výmenu tovaru Vám nepatrí ani v prípadoch, keď je chybná len časť (súčiastka) tovaru.

b) právo na **výmenu chybnej súčasti tovaru** máte v prípade, že:

- je chybná iba súčasť (súčiastka) tovaru;
- je vada neodstrániteľná;
- tovar nemôžete riadne používať pre opakovaný výskyt vady po oprave; alebo
- sa na tovar vyskytne väčší počet väd.

c) právo na **primeranú zľavu z kúpnej ceny** máte v prípade, že

- nevyberiete právo na odstúpenie od zmluvy, výmeny chybného tovaru alebo súčasti tovaru alebo opravu tovaru;

- nie sme schopní tovaru alebo jeho súčasť vymeniť, alebo opraviť (napríklad tovar sa už nevyrába);
- nenastolia nápravu v primeranom čase, alebo v prípadoch, keď by Vám zaistenie nápravy pôsobilo značné problémy; alebo
- vec má vadu, z ktorej sme zaviazaní a ide o vec predávanou za nižšiu cenu alebo o vec použitú.

d) právo na odstúpenie od zmluvy máte v prípade, že

- je vada neodstrániteľná;
- tovar nemôžete riadne používať pre opakovaný výskyt vady po oprave;
- sa na tovar vyskytne väčší počet chýb;
- nie sme schopní tovar vymeniť, alebo opraviť (napríklad tovar sa už nevyrába); alebo
- nie je možné vymeniť chybný tovar alebo súčasť tovaru za bezchybný

4. Kedy nemožno práva z chybného plnenia uplatniť?

Práva z chybného plnenia Vám nepatrí, ak:

- ste o vade pred prevzatím veci vedeli;
- ste chybu sami spôsobili; alebo
- uplynula záručná doba.

Záruka a nároky zo zodpovednosti za vady sa ďalej nevzťahujú na:

- opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním;
- vady použité veci zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré tovar mal v okamihu, kedy ste ho prevzali; alebo
- ak to vyplýva z povahy veci.

5. Ako postupovať pri reklamácií?

Reklamáciu v našej spoločnosti uplatnite bez zbytočného odkladu od zistenia chyby. V súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa prijímame reklamácie:

- v ktorejkoľvek našej prevádzke, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru;
- v sídle našej spoločnosti;
- v mieste podnikania.

Pre čo najrýchlejšie vybavenie reklamácie odporúčame využiť našu kontaktnú adresu:

Čistá Medicína s.r.o.,
sídлом Česká 318/1,
742 21 Kopřivnice

Odporúčaný postup pri reklamácií:

- pre rýchlejšie vybavenie nás o reklamácií môžete vopred informovať telefonicky, e-mailom či písomne;

- zároveň je vhodné nás informovať o tom, aké právo z chybného plnenia ste si zvolili, teda či máte v súlade s týmto reklamačným poriadkom záujem o opravu veci, výmenu tovaru alebo jeho súčasti, odstúpenie od zmluvy, zľavu z kúpnej ceny, prípadne ďalšie práva v súlade s týmto reklamačným poriadkom a občianskym zákonníkom;
- reklamovaný tovar nám doručíte (inak ako na dobierku, ktorú nepreberáme), pričom pri zasielaní odporúčame zabaliť tovar do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu alebo zničeniu;
- **pre uľahčenie postupu je vhodné k tovaru priložiť doklad o zakúpení tovaru či daňový doklad - faktúru, ak bola vystavená, alebo iný dokument preukazujúci kúpe tovaru, spolu s popisom vady a návrhom na spôsob riešenia reklamácie.**

Nesplnenie niektorého z vyššie uvedených krokov alebo nepredloženia ktoréhokoľvek z vyššie uvedených dokumentov nebráni kladnému vybavenie reklamácie podľa zákonných podmienok.

Okamihom uplatnenie reklamácie je okamih, kedy nám bol oznámený výskyt vady a uplatnené právo zo zodpovednosti za vady predanej veci.

Doručené reklamácie vybavujeme ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa nedohodneme na dlhšej lehote.

Pri reklamácií Vám vydáme písomné potvrdenie o tom, kedy ste právo uplatnili, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie požadujete; a ďalej (po vybavení reklamácie) Vám vydáme potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

V súlade s občianskym zákonníkom máte právo na úhradu účelne vynaložených nákladov pri uplatnení reklamácie tovaru. Vezmite, prosíme, na vedomie, že právo na úhradu týchto nákladov musíte uplatniť do jedného mesiaca po uplynutí lehoty, v ktorej treba vytknúť vadu.

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.1.2020.