

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok stanovuje postup spotrebiteľa a spoločnosti PROTETIKA, a. s. (ďalej len „prevádzkovateľ“) v prípade, že napriek všetkému úsiliu prevádzkovateľa o zachovanie vysokej kvality ponúkaných tovarov vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady.

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený cez e-shop.sk, ktorý je dostupný na <https://eshop.protetika.sk/>

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so Zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), resp. so Zákonom č. 40/1964 Z. z., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a Zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Identifikačné údaje prevádzkovateľa:

PROTETIKA, a. s.

Bojnická 10

823 65 Bratislava

IČO: 31322859

DIČ: 2020494652

IČ DPH: SK2020494652

Spoločnosť je zapísaná v OR OS Bratislava I, vl. č. 428/B, oddiel Sa.

Po celú dobu používania zakúpeného tovaru je nevyhnutné, aby spotrebiteľ venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tovaru a riadil sa návodmi na použitie.

2. PODMIENKY REKLAMÁCIE (vrátenie tovaru z iných dôvodov nájdete [tu](#))

Napriek opatreniam, ktorými sa prevádzkovateľ snaží chyby na ponúkanom tovare eliminovať, zodpovedá za chyby, ktoré má právo kupujúci reklamovať počas záručnej doby, ktorá je stanovená zákonom na 24 mesiacov.

Chybou sa rozumie zmena vlastností, ktorých príčina je použitie nevhodného, resp. nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, nevhodná technológia, alebo nevhodné konštrukčné riešenie.

- a) **Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu**, ihneď ako sa vada objavila. Prípadné omeškanie pri pokračujúcom používaní tovaru môže zapríčiniť prehĺbenie chyby a následné znehodnotenie tovaru, čo môže byť dôvodom zamietnutia reklamácie.
- b) **Za chybu nie je možné považovať zmenu vlastností tovaru, ktoré sa prejavili počas záručnej doby dôsledkom nesprávne zvoleného výberu tovaru podľa účelu, nadmerného opotrebovania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálu alebo iným nesprávnym zásahom.** Predajca poskytuje v návode na používanie/záručnom liste dostatok informácií pre správnu starostlivosť o všetky druhy predávaného tovaru.

Reklamáciu je možné uplatniť, ak je reklamovaný tovar kompletný a prevzatie reklamácie nebráni všeobecné zásady hygieny. Spotrebiteľ je povinný predložiť k reklámii tovar zbavený nečistôt a hygienicky nezávadný, spolu s nákupným dokladom.

- c) Predajca nenesie zodpovednosť za chyby, pre ktoré bol tovar predávaný za nižšiu cenu.

3. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Spotrebiteľ si môže reklamáciu uplatniť spolu s vyplneným reklamačným listom iba v záručnej dobe a to poštou na adrese:

PROTETIKA e-shop, odd. RKK, Bojnická 10 823 65 Bratislava

O oprávnenosti reklamácie rozhodne predávajúci ihneď, v zložitejších prípadoch v lehote do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba nevyhnutná pre odborné posúdenie reklamovanej chyby.

Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Doba, ktorá plynula počas vybavovania reklamácie sa nezapočítava do záručnej lehoty. V prípade, že výsledkom reklamačného konania je výmena tovaru za nový, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru zákazníkom. Pri výmene chybnej súčasti sa nová záručná doba vzťahuje na vymenenú časť.

Predávajúci je povinný vydať potvrdenie o uplatnení reklamácie v písomnej forme, v ktorom je povinný uviesť dátum prijatia reklamácie, označenie reklamovaného tovaru, reklamované chyby, spôsob vyriešenia reklamácie (napr. oprava, výmena, vrátenie finančných prostriedkov) Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje nasledujúci pracovný deň, kedy bol reklamovaný tovar doručený na adresu uvedenú v tomto reklamačnom poriadku. Posledným dňom uplatnenia reklamácie je deň, kedy predávajúci odoslal zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

Pokiaľ spotrebiteľovi v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku a ustanovení príslušných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar od predávajúceho alebo ho predávajúci preukázateľne vyzve na prevzatie reklamovaného tovaru, je spotrebiteľ povinný prevziať predmet reklamácie bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa, v ktorý mu táto povinnosť vznikla. Pokiaľ spotrebiteľ neprevezme predmet reklamácie v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy uplynula 30 dňová lehota na prevzatie tovaru, predajcovi zaniká povinnosť skladovať reklamovaný tovar. V takom prípade je predajca oprávnený požadovať od spotrebiteľa poplatok vo výške 0,50 € za každý deň uskladnenia. Ak si spotrebiteľ neprevezme v šesťmesačnej lehote reklamovaný tovar, predávajúcemu zaniká povinnosť skladovať. V takom prípade má právo predávajúci tovar predať, resp. komisionálne zlikvidovať, pričom spotrebiteľ nemá právo na žiadnu náhradu za reklamovaný tovar ani na jeho vrátenie.

4. CHYBY A ICH RIEŠENIE

a) *Chyby odstrániteľné*

Za odstrániteľné chyby sa považujú tie, ktoré možno opravou odstrániť bez toho, aby sa zmenil vzhľad, funkcia a kvalita tovaru. Oprava musí byť vykonaná včas, kvalitne a bezplatne. Spotrebiteľ môže požadovať výmenu tovaru, pokiaľ tým predajcovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom k cene tovaru, alebo závažnosti chyby.

Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy v takom prípade, ak

- reklamácia nebola vybavená do 30 dní,
- nemôže pre opätovný výskyt odstrániteľnej chyby po oprave, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb tovar riadne využívať,

b) *Chyby neodstrániteľné*

Za neodstrániteľné chyby sa považujú tie, ktoré nemožno odstrániť, alebo ich odstránenie nie je účelné s prihliadnutím ku všetkým rozhodujúcim okolnostiam.

V prípade neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu používaniu tovaru má spotrebiteľ právo:

- požadovať výmenu tovaru za novú bez chyby (možnosť výmeny za akýkoľvek tovar ponúkaný v e-shope)
- odstúpiť od kúpnej zmluvy
- v prípade, že charakter neodstrániteľnej chyby nebráni riadnemu používaniu tovaru (napr. estetická chyba) a spotrebiteľ nežiada jeho výmenu, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada na charakter chyby, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru, dĺžku jeho používania a k možnostiam ďalšieho použitia.

5. PODMIENKY ZAMIETNUTIA REKLAMÁCIE

V prípade, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia:

Posudzovateľ:

PROTETIKA, a. s.

Oddelenie riadenia a kontroly kvality (ORKK)

Bojnická 10, 823 65 Bratislava

V prípade, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch kúpy a predávajúci ju zamietol, zodpovedný zamestnanec ORKK je povinný v doklade o vybavení reklamácie odporučiť, komu môže spotrebiteľ zasláť tovar na odborné posúdenie.

Náklady účelne vynaložené na odborné posúdenie znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok.

V žiadnom prípade nemožno zamieňať záručnú dobu so životnosťou tovaru. Životnosť tovaru je daná spôsobom a intenzitou používania.

Spotrebiteľ je povinný k reklamovanému tovaru predložiť príslušný doklad o kúpe (daňový doklad), príp. záručný list, ak bol vydaný. Bez týchto dokladov nebude tovar predajcom prevzatý a bude vrátený na náklady spotrebiteľa späť.

6. NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMÁCIOU

Náklady na reklamáciu hradí predávajúci iba v prípade, ak je reklamácia oprávnená a reklamovaný tovar nemožno opraviť. Preto, ak reklamácia nebude zamietnutá, predajca je povinný nahradiť účelne vynaložené náklady súvisiace s uplatnením reklamácie. Náklady na doručenie reklamovaného tovaru predajcovi znáša spotrebiteľ, náklady na doručenie reklamovaného opraveného tovaru spotrebiteľovi znáša predávajúci.

7. OSOBITNÉ USTANOVENIA O OCHRANE SPOTREBITEĽA

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predajcu 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 odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na ARS s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom MH SR (zoznam dostupný na [http://www.mhsr.sk/\(http://www.mhsr.sk/\)](http://www.mhsr.sk/(http://www.mhsr.sk/))); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov ARS sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

ARS sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.

Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2002 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa.

Orgán štátneho dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia

P.O.BOX 29

Bajkalská 21/A

82799 Bratislava

<https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovej stránke www.eshop.protetika.sk.

Bratislava, 09.11.2020