

REKLAMAČNÝ PORIADOK – VYTÝKACIE KONANIE

Reklamačný poriadok – vytýkacie konanie stanovuje postup spotrebiteľa a spoločnosti PROTETIKA, a. s. (ďalej len „obchodník“) v prípade, že napriek všetkému úsiliu obchodníka 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 www.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. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Identifikačné údaje obchodníka:

PROTETIKA, a. s.

Bojnická 10

823 65 Bratislava

IČO: 31322859

DIČ: 2020494652

IČ DPH: SK2020494652

Spoločnosť je zapísaná v OR Mestský súd Bratislava III, odd. Sa vl. č. 428/B.

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 obchodník snaží vady na ponúkanom tovare eliminovať, zodpovedá za vady, ktoré má právo spotrebiteľ vytýkať počas záručnej doby, ktorá je stanovená zákonom na 24 mesiacov.

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

a) **Vytknutie vady výrobku je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu**, ihneď ako sa vada objavila. Prípadné omeškanie pri pokračujúcom používaní tovaru môže zapríčiniť prehĺbenie vady a následné znehodnotenie tovaru, čo môže byť dôvodom zamietnutia vytknutia vady výrobku.

b) **Za vadu 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.**

Obchodník poskytuje v návode na používanie/záručnom liste dostatok informácií pre správnu starostlivosť o všetky druhy predávaného tovaru.

Vytknutie vady výrobku je možné uplatniť, ak je tovar, ktorému je vytknutá vada kompletný a prevzatiu vytknutia vady nebránia všeobecné zásady hygieny. Spotrebiteľ je povinný predložiť k vytknutiu vady tovar zbavený nečistôt a hygienicky nezávadný, spolu s dokladom o kúpe tovaru (daňový doklad), príp. záručný list, ak bol vydaný, pokiaľ ho má k dispozícii.

c) Obchodník nenesie zodpovednosť za vady, pre ktoré bol tovar predávaný za nižšiu cenu.

3. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Spotrebiteľ si môže reklamáciu uplatniť iba v záručnej dobe a to :

a) *poštou* na adrese: **PROTETIKA, a. s., odd. RKK, Bojnická 10 823 65 Bratislava** spolu s vyplneným reklamačným formulárom.

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

Reklamácia vrátane odstránenia vady 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 spotrebiteľom. Pri výmene chybných súčastí sa nová záručná doba vzťahuje na vymenenú časť.

Obchodník je povinný vydať potvrdenie o uplatnení reklamácie (vytknutí vady) v písomnej forme, v ktorom je povinný uviesť dátum prijatia reklamácie, označenie reklamovaného tovaru, reklamované vady, spôsob a lehotu vyriešenia reklamácie (napr. oprava, výmena, vrátenie finančných prostriedkov). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, obchodník 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.

Obchodník je povinný vydať písomný doklad o vybavení reklamácie iba v prípade, že reklamáciu zamietol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V doklade obchodník uvedie dôvody zamietnutia 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 obchodník odoslal spotrebiteľovi 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 (vytýkacieho konania) a ustanovení príslušných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať tovar, ktorému bola vytknutá vada od obchodníka, alebo ho obchodník preukázateľne vyzve na prevzatie tovaru, ktorému bola vytknutá vada, 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 neprevzme predmet reklamácie v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy uplynula 30 dňová lehota na prevzatie tovaru, obchodníkovi zaniká povinnosť skladovať tovar, ktorému bola vytknutá vada.

V takom prípade je obchodník oprávnený požadovať od spotrebiteľa poplatok vo výške 0,50 € za každý deň uskladnenia. Ak si spotrebiteľ neprevezme v šesťmesačnej lehote tovar, ktorému bola vytknutá vada, obchodníkovi zaniká povinnosť tento tovar skladovať. V takom prípade má právo obchodník tovar predať, resp. komisionálne zlikvidovať, pričom spotrebiteľ nemá právo na žiadnu náhradu za tento tovar ani na jeho vrátenie.

4. VADY A ICH RIEŠENIE

a) Vady odstrániteľné

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

Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy v takom prípade, ak

- reklamácia nebola vybavená do 30 dní,
- spotrebiteľ nemôže pre opätovný výskyt odstrániteľnej vady po oprave, alebo pre väčší počet odstrániteľných vád tovar riadne využívať.

b) Vady neodstrániteľné

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

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

- požadovať výmenu tovaru za novú bez vady (možnosť výmeny za akýkoľvek tovar ponúkaný v e-shope)
- odstúpiť od kúpnej zmluvy
- v prípade, že charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu používaniu tovaru (napr. estetická vada) 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 vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru, dĺžku jeho používania a k možnostiam ďalšieho použitia.

5. PODMIENKY ZAMIETNUTIA REKLAMÁCIE

V prípade, ak spotrebiteľ uplatnil práva z vytknutia vady výrobku aj počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže obchodník vybaviť reklamáciu zamietnutím na základe svojho posúdenia, na zamietnutie reklamácie už nepotrebuje odborný posudok:

Posudzovateľ:

PROTETIKA, a. s.

Oddelenie riadenia a kontroly kvality (ORKK)

Bojnická 10, 823 65 Bratislava

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

V záujme rýchleho priebehu uplatnenia práva z vady výrobku je potrebné, aby spotrebiteľ pri uplatňovaní práva z vady výrobku predložil k tovaru, ktorému bola vytknutá vada príslušný doklad o kúpe (daňový doklad), príp. záručný list, ak bol vydaný, pokiaľ ich má k dispozícii.

6. NÁKLADY SPOJENÉ S UPLATNENÍM PRÁVA Z VADY VÝROBKU

Náklady spojené s uplatnením práva z vady výrobku nahradí obchodník iba v prípade, ak je reklamácia oprávnená a tovar, ktorému bola vytknutá vada nemožno opraviť. Preto, ak vynutie vady výrobku nebude zamietnuté, obchodník je povinný nahradiť účelne vynaložené náklady súvisiace s uplatnením práva z vady výrobku. Náklady na doručenie tovaru, ktorému bola vytknutá vada obchodníkovi znáša spotrebiteľ, náklady na doručenie tohto tovaru spotrebiteľovi znáša obchodník.

7. OSOBNÉ USTANOVENIA O OCHRANE SPOTREBITEĽA

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. Ak obchodník 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 obchodníkom 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/))); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov ARS sa obráti. Spotrebiteľ 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/>). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: [https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi](https://www soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi). 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. 108/2024 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, 1.7.2024