

Reklamačný poriadok

I. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa súlade, zákonom č. 140/1998 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach, s § 17 vyhlášky č. 274/1998 Z. z. o požiadavkách na správnu výrobnú prax a správnu veľkodistribučnú prax v znení neskorších predpisov.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané spoločnosťou **TRANSMEDIC SLOVAKIA, s.r.o.** (ďalej „predávajúci“), so sídlom Lazovná 68, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 360 20 982 v súlade s jej predmetom podnikania. Je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho.
3. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv.
4. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho na www.transmedic.sk.

II. SÚHLAS S REKLAMAČNÝM PORIADKOM

1. Prezatím tovaru kupujúci súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený. Odkaz na reklamačný poriadok je uvedený na faktúre alebo dodacom liste.

III. VÝKLAD POJMOV

1. **Predávajúcim** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie obchodná spoločnosť TRANSMEDIC SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Lazovná 68, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 360 20 982, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č.: 4509/S.
2. **Kupujúcim** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá kúpila tovar od predávajúceho v rámci jeho predajnej siete alebo prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady.
3. **Reklamáciou** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku.
4. **Vybavením reklamácie** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
5. **Odborným posúdením** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

IV. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí

tovaru v záručnej dobe. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

3. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba skončí uplynutím tejto lehoty. Pri tovaroch, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov.
4. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.
5. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať sa do záručnej doby nezapočítava. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. V prípade výmeny vadného tovaru kupujúci obdrží doklad, na ktorom bude vymenený tovar označený. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu.
6. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

V. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tovar prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, dodací list, záručný list, manuál alebo iný dokument potrebný na prevádzku zakúpeného tovaru).
2. Pri **osobnom odbere** tovaru je kupujúci povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné vady týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné vady reklamovať do 3 (troch) pracovných dní od dodania tovaru. Pri **doručení tovaru predávajúcim, kuriérskou službou alebo poštou** je kupujúci povinný zjavné vady reklamovať do 3 (troch) pracovných dní od dodania tovaru. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd tovaru, zistiteľných pri prevzatí tovaru a nekompletnosti tovaru a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.
3. Dodávka tovaru s ohrozenou dobou použiteľnosti je kvalitatívna vada, ktorú je kupujúci oprávnený reklamovať do 3 (troch) pracovných dní od dodania tovaru.
4. Skryté vady reklamuje kupujúci ihneď po ich zistení, najneskôr však do ukončenia doby použiteľnosti (expiračnej doby). Reklamovať tieto vady je kupujúci oprávnený iba v tom prípade, ak boli dodržané predpísané skladovacie podmienky a zaobchádzanie podľa návodu, resp. príbalovej informácie.
5. Prípravky, ktoré sú z rozhodnutia ŠÚKL alebo výrobcu sťahované z obehu, má kupujúci za povinnosť vrátiť do stanoveného termínu. Ak je výdaj prípravku pozastavený, kupujúci si ponechá tento tovar až do rozhodnutia ŠÚKL alebo výrobcu na sklade a nevracia ho spoločnosti.
6. V prípade, ak tovar odovzdaný kupujúcemu nezodpovedá primeranej kvalite, je kupujúci povinný oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od prevzatia tovaru. Dodatočné reklamácie tohto typu nebudú uznané.
7. Pred prvým použitím kúpeného tovaru je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na skladovanie a na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť.
8. Práva zo zodpovednosti za vady je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby.

Reklamačný poriadok

9. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou vadou.
10. Záruka sa nevzťahuje najmä:
 - a. na mechanické poškodenie tovaru, príp. iné zjavné vady a nekompletnosť odovzdaného tovaru, ktoré nebolo oznámené predávajúcemu pri prevzatí tovaru a v prípade, ak ide o mechanické poškodenie, ktoré nebolo možné zistiť pri prevzatí, bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru,
 - b. ak pri prevzatí tovaru nevykoná kupujúci kvantitatívnu a kvalitatívnu kontrolu tovaru; túto potvrdzuje pečiatkou na faktúre vystavenej spoločnosťou,
 - c. na vady spôsobené nevhodnými skladovacími podmienkami na strane kupujúceho,
 - d. na vady spôsobené nesprávnym, neodborným alebo nešetrným zaobchádzaním s tovarom na strane kupujúceho, v rozpore s jeho, návodom na jeho použitie, nesprávnou obsluhou, ošetrovaním a údržbou tovaru,
 - e. na vady spôsobené mechanickým poškodením tovaru, ktoré nastalo po jeho prevzatí kupujúcim,
 - f. na vady spôsobené opotrebením alebo nadmerným používaním vecí,
 - g. na vady spôsobené používaním tovaru v podmienkach nezodpovedajúcich povahe tovaru, príp. uvedených v príslušnej dokumentácii k tovaru,
 - h. na vady spôsobené neodbornou montážou alebo neodborným uvedením tovaru do prevádzky,
 - i. na vady spôsobené opravou alebo modifikáciou tovaru vykonanou inými osobami než autorizovaným servisom,
 - j. na vady spôsobené prírodnými živlami,
 - k. na tovar s porušením ochranných pečatí a nálepiek, ak sú na tovare,
 - l. ak kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu upozornený a pre vadu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
 - m. ak kupujúci reklamuje tovar po uplynutí záručnej doby,
 - n. ak kupujúci reklamuje tovar spôsobom, ktorý je v rozpore s týmto reklamačným poriadkom.
11. Ak predávajúci pri predaji tovaru ponúkne kupujúceму k predanému tovaru bezplatne iný tovar ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho, či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným tovarom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak predávajúci vie o vadách tovaru, ktoré ponúka kupujúceму ako dar, je povinný kupujúceho pri ponuke daru na ne upozorniť. Ak sa na darovanom tovare objavia vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade ak kupujúceму vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, je povinný predávajúcemu vrátiť všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným tovarom je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.

VI. UPLATNENIE PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

1. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru môže kupujúci uplatniť v sídle predávajúceho na Lazovnej 68 v Banskej Bystrici:

Oddelenie predaja
Tel.: 048/4711 828, 048/4711 830
Mail: predaj@transmedic.sk
2. Právo kupujúceho na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady tovaru vznikne v prípade zistenia:

- a. kvantitatívnej vady, teda v prípade nesúladu množstva tovaru,
 - b. kvalitatívnej vady, teda v prípade nesúladu tovaru v názve, šarži, forme a sile prípravku alebo ak tovar nespĺňa zákonné kritériá (napr. chýbajúca príbalová informácia v slovenskom jazyku, chýbajúca informácia na obale v slovenskom jazyku) alebo má ohrozenú expiráciu alebo vadu, ktorá je zistená priamo pri odovzdaní a prevzatí tovaru, v prípade poškodeného vonkajšieho obalu (napr. zamočený, zdeformovaný a pod.), nedodržania podmienok prepravy tovaru (napr. termolabilný tovar),
 - c. inej vady, napr. ak tovar bol vyfakturovaný s nesprávnou cenou alebo nesprávnym kódom alebo v prípade stiahnutia tovaru výrobcom alebo ŠÚKL z trhu.
3. Reklamácie, ktoré nepatria pod hore uvedené špecifikácie (napr. omylom objednané, pacient neprevzal, zmena kategorizácie, cenová úprava a pod.) sú v právomoci riešenia výlučne odborného zástupcu alebo obchodného riaditeľa spoločnosti.
 4. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť **doklad o zakúpení tovaru**, resp. zaplatení kúpnej ceny a záručný list (ak bol vydaný). V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Neúplný alebo nesprávne zmenený záručný list je neplatný. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich zo zárukou.
 5. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť aj čitateľne, úplne a pravdivo vyplnený **reklamačný záznam**. Formulár reklamačného záznamu je dostupný na webovej stránke spoločnosti (www.transmedic.sk), prípadne poskytne reklamačný záznam kupujúceму zamestnanec spoločnosti.
 6. Reklamácia je predmetom reklamačného konania len v prípade, že reklamačný záznam obsahuje nasledujúce údaje:
 - a. dátum vystavenia reklamačného záznamu,
 - b. názov kupujúceho a kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla), telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie,
 - c. číslo faktúry / dodacieho listu a ich dátum vystavenia,
 - d. dátum dodania tovaru,
 - e. názov tovaru, kód tovaru, šarža, expirácia,
 - f. fakturované, dodané, reklamované množstvo tovaru,
 - g. dôvod reklamácie,
 - h. doplňujúce informácie, napr. špecifikácia reklamovaného produktu (omamných a psychotropných látok, termolabilný, príp. nebezpečný tovar).
 - i. ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje,
 - j. akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou).

Reklamačný záznam musí byť zároveň podpísaný oprávnenou osobou kupujúceho a musí obsahovať požadované prílohy:

- k. V prípade reklamácie omamných látok je potrebné priložiť vypísané tlačivo „Objednávka omamných látok a prípravkov“.
 - l. V prípade reklamácie tovarov, na ktoré sa vzťahuje 24 – mesačná záruka (napr. tlakomer, zdravotná obuv, je potrebné priložiť záručný list a faktúru).
7. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené kupujúcim v reklamačnom protokole a za nemožnosť doručenia písomností na kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu.
 8. Reklamáciu môže kupujúci uplatniť **odovzdaním vadného tovaru** a príslušných dokladov, prípadne jeho zaslaním (poštou alebo kuriérskou službou) do sídla predávajúceho uvedeného v bode 1. tohto článku. Ak povaha tovaru neumožňuje doručiť

Reklamačný poriadok

tovar predávajúcemu, má kupujúci právo dohodnúť sa s predávajúcim o inom spôsobe prepravy tovaru.

9. Reklamovaný tovar musí kupujúci **vrátiť v originálnom obale a v pôvodnom stave** (neoznačený, bez etikiet, v nepoškodenom stave). V prípade, ak bol dodaný tovar s poškodením, je kupujúci povinný túto skutočnosť uviesť v reklamačnom zázname. V prípade reklamácie omamných a psychotropných látok, termolabilných prípravkov, veterinárnych liekov, horľavín, žieravín, zdravotníckych pomôcok a doplnkového tovaru je kupujúci povinný tovar príslušne zabaliť a označiť s ohľadom na dodržiavanie bezpečnostných opatrení, vhodných skladovacích a prepravných podmienok.
10. Ak kupujúci zasiela vadný tovar predávajúcemu, je povinný zabaliť ho do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu tohto tovaru, pričom je povinný zásielku označiť príslušnými symbolmi. Za škodu na tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením predávajúci nezodpovedá.
11. U kupujúceho preberá pripravený reklamovaný tovar spolu s reklamačným záznamom poverená osoba predávajúceho (spravidla vodič). Kupujúci má povinnosť pri odovzdaní upozorniť poverenú osobu predávajúceho na skutočnosť, že ide o omamné alebo psychotropné látky, termolabilné lieky, prípadne nebezpečné látky.
12. Za **deň začatia reklamačného konania** sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu. Pri zaslaní vadného tovaru predávajúcemu sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný tovar spolu s príslušnými dokladmi bol doručený predávajúcemu. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, príp. tieto nie sú čitateľné alebo odovzdaný tovar nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

VII. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Pri osobnom reklamovaní tovaru vydá zamestnanec predávajúceho kupujúcemu **prijímací protokol**, ktorý je **potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie**.
2. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie doručiť kupujúcemu 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
3. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, je predávajúci povinný určiť **spôsob vybavenia reklamácie** ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3. Tohto článku má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
5. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
6. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok 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 spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť 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.
7. Pri zjavne neopodstatnenej reklamacii uplatnenej kupujúcim, má predávajúci právo požadovať od kupujúceho náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou vznikli.
8. O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu **výstupný protokol**, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá opravený reklamovaný tovar, odovzdá nový tovar, za ktorý bol reklamovaný tovar vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. vráti neopravený reklamovaný tovar, ak reklamácia bola zamietnutá).
9. O vybavení reklamácie informuje predávajúci kupujúceho zaslaním e-mailovej správy. Zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie tovaru alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena vecí), ak kupujúci požiadal o osobné prevzatie vybavenej reklamácie. V prípade, ak kupujúci požiada o zaslanie vybavenej reklamácie poštou, predávajúci zašle opravený tovar, vymenený nový tovar alebo kúpnu cenu na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom).
10. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

VIII. SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Ak sa na tovare počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. 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 cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Odstrániteľnými vadami sú vady, ktorých odstránením sa nezhorší kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.

Reklamačný poriadok

2. Pokiaľ sa vykonanou záručnou opravou zhoršil vzhľad tovaru a nebola porušená jeho funkčnosť, je možné riešiť reklamáciu zľavou z kúpnej ceny.
3. Kupujúci má právo požadovať bezplatnú výmenu tovaru alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy:
 - a. ak sa na tovare vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady,
 - b. ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať; za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich opravách,
 - c. ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre väčší počet väd tovar riadne užívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu užívaniu tovaru,
 - d. predávajúci nevybaví reklamáciu v zákonnej 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
4. Ak sa na tovare objavia iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z kúpnej ceny sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru a možnosť jeho ďalšieho užívania. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje predávajúci.
6. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
7. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - a. odovzdaním opraveného tovaru,
 - b. výmenou tovaru,
 - c. vrátením kúpnej ceny tovaru (pri odstúpení kupujúceho od zmluvy)
 - d. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - e. písomnou výzvou na prevzatie plnenia,
 - f. odôvodneným zamietnutím reklamácie.
8. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.10.2011.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.