

## Reklamačný poriadok

### I. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, v súlade so zákonom č. 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a v súlade s vyhláškou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 128/2012 Z. z. o požiadavkách na správnu výrobnú prax a požiadavkách na správnu veľkodistribučnú prax v znení neskorších predpisov.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na produkty 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](http://www.transmedic.sk) a zároveň v listinnom vyhotovení je umiestnený v sídle predávajúceho.

### II. SÚHLAS S REKLAMAČNÝM PORIADKOM

Prezátím produktu kupujúci súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a svojím podpisom na faktúre alebo inom doklade o prevzatí produktu od predávajúceho kupujúci potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený. Odkaz na reklamačný poriadok je uvedený na faktúre.

### 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 produkt 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. Za kupujúceho podnikateľa sa považuje osoba definovaná v ust. § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka. Z kupujúceho spotrebiteľa sa považuje osoba definovaná v ust. § 2 zákona č. 250/2007 Z. z.
3. **Reklamáciou** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady produktu.
4. **Vybavením reklamácie** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou produktu, vrátením kúpnej ceny produktu, vyplatením primeranej zľavy z ceny produktu, 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. Ak nie je uvedené inak, týmto článkom IV. tohto reklamačného poriadku sa riadi výlučne vzťah predávajúceho a kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Aplikácia ustanovení tohto článku tohto reklamačného poriadku na právny vzťah medzi kupujúcim, ktorý je podnikateľom môže byť medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá.
2. Predávaný produkt musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný produkt pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí produktu v záručnej dobe. Pri produkte predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.
4. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanom produkte, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba skončí uplynutím tejto lehoty. Pri produktoch, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov.
5. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia produktu kupujúcim.
6. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha produktu umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe produktu. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný produkt prevziať sa do záručnej doby nezapočítava. Ak dôjde k výmene produktu, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového produktu. V prípade výmeny vadného produktu kupujúci obdrží doklad, na ktorom bude vymenený produkt označený. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu.
7. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady produktu zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
8. V prípade, že kupujúci je podnikateľ, vznik zodpovednosti za vady sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka s tým, kupujúci ktorý je podnikateľom je povinný vznik zodpovednosti za vady hodnotoverne preukázať, pričom v prípade akýchkoľvek pochybností platí, že zodpovednosť za vady predávajúcemu nevzniká.

### V. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. Kupujúci je povinný pri prevzatí produktu produkt prezrieť a skontrolovať kompletnosť produktu a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, dodací list, záručný list, manuál alebo iný dokument potrebný na prevádzku zakúpeného produktu).
2. Pri **osobnom odbere** produktu je kupujúci povinný produkt skontrolovať a zistené zjavné vady týkajúce sa mechanického poškodenia produktu alebo jeho obalu, množstva dodaného produktu, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné vady reklamovať do 3 pracovných dní od dodania produktu. Pri **doručení produktu predávajúcim, kuriérskou službou alebo poštou** je kupujúci povinný zjavné vady reklamovať do 3 pracovných dní od dodania produktu. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd produktu, zistiteľných pri prevzatí produktu a nekompletnosti produktu a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.
3. Dodávka produktu s ohrozenou dobou použiteľnosti je kvalitatívna vada, ktorú je kupujúci oprávnený reklamovať do 3 pracovných dní od dodania produktu.

## Reklamačný poriadok

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. Produkty, 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 produkt až do rozhodnutia ŠÚKL alebo výrobcu na sklade a nevracia ho spoločnosti.
6. V prípade, ak produkt odovzdaný kupujúcemu nezodpovedá primeranej kvalite, je kupujúci povinný oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia produktu. Dodatočné reklamácie tohto typu nebudú uznané.
7. Pred prvým použitím kúpeného produktu 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.
9. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy produktu spôsobené výrobnou vadou.
10. Záruka sa nevzťahuje najmä:
  - a. na mechanické poškodenie produktu, príp. iné zjavné vady a nekompletnosť odovzdaného produktu, ktoré nebolo oznámené predávajúcemu pri prevzatí produktu a v prípade, ak ide o mechanické poškodenie, ktoré nebolo možné zistiť pri prevzatí, bez zbytočného odkladu po prevzatí produktu,
  - b. ak pri prevzatí produktu nevykoná kupujúci kvantitatívnu a kvalitatívnu kontrolu produktu; 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 produktom na strane kupujúceho, v rozpore s jeho, návodom na jeho použitie, nesprávnou obsluhou, ošetrovaním a údržbou produktu,
  - e. na vady spôsobené mechanickým poškodením produktu, ktoré nastalo po jeho prevzatí kupujúcim,
  - f. na vady spôsobené opotrebením alebo nadmerným používaním vecí,
  - g. na vady spôsobené používaním produktu v podmienkach nezodpovedajúcich povahe produktu, príp. uvedených v príslušnej dokumentácii k produktu,
  - h. na vady spôsobené neodbornou montážou alebo neodborným uvedením produktu do prevádzky,
  - i. na vady spôsobené opravou alebo modifikáciou produktu vykonanou inými osobami než autorizovaným servisom,
  - j. na vady spôsobené prírodnými živlami,
  - k. na produkt s porušením ochranných pečatí a nálepiek, ak sú na produkte,
  - l. ak kupujúci pred prevzatím produktu o vade vedel, resp. bol na vadu upozornený a pre vadu bola poskytnutá zľava z ceny produktu,
  - m. ak kupujúci reklamuje produkt po uplynutí záručnej doby,
  - n. ak kupujúci reklamuje produkt spôsobom, ktorý je v rozpore s týmto reklamačným poriadkom.
11. Ak predávajúci pri predaji produktu ponúkne kupujúcemu k predanému produktu bezplatne iný produkt ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho, či ponúkaný dar prijíme.

Dar nie je predaným produktom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak predávajúci vie o vadách produktu, ktoré ponúka kupujúcemu ako dar, je povinný kupujúceho pri ponuke daru na ne upozorniť. Ak sa na darovanom produkte objavia vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe produktu, je povinný predávajúcemu vrátiť všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným produktom je povinný vrátiť aj produkt prijatý ako dar.

### VI. UPLATNENIE PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

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

#### Oddelenie predaja

Tel.: 048/4711 829, 048/4711 823

Mail: predaj@transmedic.sk

2. Právo kupujúceho na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady produktu vznikne v prípade zistenia:
  - a. kvantitatívnej vady, teda v prípade nesúladu množstva produktu,
  - b. kvalitatívnej vady, teda ak produkt nespĺňa zákonné a iné kritériá (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 produktu, chýbajúca šarža alebo expirácia, chýbajúci EAN kód, chýbajúci špecifický identifikátor – 2D kód, chýbajúci bezpečnostný prvok umožňujúci overenie manipulácie s vonkajším obalom, chýbajúce vyznačenie Brailovho písma pri produkte u ktorého to požaduje legislatíva, aplikačná dysfunkcia produktu, balenie neúplné alebo prázdne, v prípade poškodeného vonkajšieho obalu (napr. zamočený, zdeformovaný a pod.), nedodržania podmienok prepravy produktu (napr. termolabilný produkt),
  - c. inej vady, napr. ak produkt bol vyfakturovaný s nesprávnou cenou alebo nesprávnym kódom alebo v prípade stiahnutia produktu 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 produktu**, 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](http://www.transmedic.sk)), prípadne poskytne reklamačný záznam kupujúcemu 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,

## Reklamačný poriadok

na ktorú bude predávajúcim vyzrobený o spôsobe vybavenia reklamácie,

- c. číslo faktúry / dodacieho listu a ich dátum vystavenia,
- d. dátum dodania produktu,
- e. názov, kód produktu, šarža, expirácia,
- f. fakturované, dodané, reklamované množstvo produktu,
- g. špecifikácia produktu (produkty s obsahom OPL, termolabilný produkt),
- h. elektronický dôkaz dodržania teplotného režimu počas prepravy a skladovania z kalibrovaného meradla (teplotný režim od +2°C do +8°C alebo od -25°C do -15°C)
- i. dôvod reklamácie,
- j. doplňujúce informácie, napr. špecifikácia reklamovaného produktu (omamných a psychotropných látok, termolabilný produkt),
- k. ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje,
- l. akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou),
- m. odovzdal za odberateľa, dátum, pečiatka a podpis.

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

- V prípade reklamácie produktov s obsahom OPL je potrebné priložiť vypísané tlačivo „Objednávka omamných látok a prípravkov“.
- V prípade reklamácie produktov, na ktoré sa vzťahuje 24 - mesačná záruka (napr. tlakomer, teplomer), 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 produktu** a príslušných dokladov, prípadne jeho zaslaním (poštou alebo kuriérskou službou) do sídla predávajúceho uvedeného v bode 1. tohto článku. Ak povaha produktu neumožňuje doručiť produkt predávajúcemu, má kupujúci právo dohodnúť sa s predávajúcim o inom spôsobe prepravy produktu.
9. Reklamovaný produkt musí kupujúci **vrátiť v originálnom obale a v pôvodnom stave** (neoznačený, bez etikiet, v nepoškodenom stave, s bezpečnostným prvkom umožňujúcim overenie manipulácie s vonkajším obalom). V prípade, ak bol dodaný produkt s poškodením, je kupujúci povinný túto skutočnosť uviesť v reklamačnom zázname. V prípade reklamácie omamných a psychotropných látok, termolabilných produktov, zdravotníckych pomôcok a doplnkových produktov je kupujúci povinný produkt príslušne zabaliť a označiť s ohľadom na dodržiavanie bezpečnostných opatrení, vhodných skladovacích a prepravných podmienok.
10. Ak kupujúci zasiela vadný produkt predávajúcemu, je povinný zabaliť ho do vhodného obalu, ktorý produkt dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na jeho prepravu, pričom je povinný zásielku označiť príslušnými symbolmi. Za škodu na produkte spôsobenú jeho nevhodným zabalením predávajúci nezodpovedá.
11. U kupujúceho preberá pripravený reklamovaný produkt spolu s reklamačným záznamom poverená osoba predávajúceho (spravidla vodič). Kupujúci má povinnosť pri odovzdávaní upozorniť poverenú osobu predávajúceho na skutočnosť, že ide o omamné alebo psychotropné látky, termolabilné produkty.
12. Za **deň začatia reklamačného konania** sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného produktu spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu. Pri zaslaní vadného produktu predávajúcemu sa za deň začatia

reklamačného konania považuje deň, keď vadný produkt 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 produkt nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného produktu a všetkých požadovaných dokladov.

Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady týkajúce sa reklamovaného produktu, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

13. Ak ide o reklamáciu produktu objednaného prostredníctvom informačného systému na mimoriadne objednanie humánnych liekov, predávajúci je oprávnený uplatniť si reklamáciu produktu len z dôvodu kvantitatívnych alebo kvalitatívnych väd alebo ak bolo ŠÚKL-om vydané právoplatné rozhodnutie o stiahnutí produktu z trhu. Reklamáciu podľa tohto bodu je kupujúci povinný uplatniť do 48 hodín od dodania produktu predávajúcim.

### VII. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Ak nie je uvedené inak, týmto článkom VII. tohto reklamačného poriadku sa riadi výlučne vzťah predávajúceho a kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Aplikácia ustanovení tohto článku tohto reklamačného poriadku na právny vzťah medzi kupujúcim, ktorý je podnikateľom môže byť medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá.
2. Pri osobnom reklamovaní produktu vydá zamestnanec predávajúceho kupujúcu **prijímací protokol**, ktorý je **potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie**.
3. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie doručiť kupujúcu 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.
4. 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 zložité technické zhodnotenie stavu produktu 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.
5. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3. tohto článku má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu produktu za nový produkt.
6. Ak kupujúci reklamáciu produktu 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.
7. Ak kupujúci reklamáciu produktu 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 produkt na odborné posúdenie. Ak je produkt 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

## Reklamačný poriadok

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.

8. Pri zjavne neopodstatnenej reklamacii uplatnenej kupujúcim, má predávajúci právo požadovať od kupujúceho náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou vznikli.
9. 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 produkt, odovzdá nový produkt, za ktorý bol reklamovaný produkt vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. vráti neopravený reklamovaný produkt, ak reklamácia bola zamietnutá).
10. O vybavení reklamácie informuje predávajúci kupujúceho zaslaním e-mailovej správy. Zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie produktu alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena veci), ak kupujúci požiadala o osobné prevzatie vybavenej reklamácie. V prípade, ak kupujúci požiadala o zaslanie vybavenej reklamácie poštou, predávajúci zašle vymenený nový produkt alebo kúpnu cenu na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom).
11. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii 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 nie je uvedené inak, týmto článkom VIII. tohto reklamačného poriadku sa riadi výlučne vzťah predávajúceho a kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Aplikácia ustanovení tohto článku tohto reklamačného poriadku na právny vzťah medzi kupujúcim, ktorý je podnikateľom môže byť medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá.
2. Ak sa na produkte počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu produktu, alebo ak sa vada týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Odstrániteľnými vadami sú vady, ktorých odstránením sa nezhorší kvalita a úžitkové vlastnosti produktu.
3. Kupujúci má právo požadovať bezplatnú výmenu produktu alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy:
  - a. ak sa na produkte vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady,
  - b. ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave produktu 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 produktu riadne užívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu užívaniu produktu,
- 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 produkte objavia iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu.
5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z kúpnej ceny sa prihliadne na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania produktu a možnosť jeho ďalšieho užívania. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje predávajúci.
6. Ak produkt predávaný za nižšiu cenu má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu produktu právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
7. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
  - a. výmenou produktu,
  - b. vrátením kúpnej ceny produktu (pri odstúpení kupujúceho od zmluvy)
  - c. vyplatením primeranej zľavy z ceny produktu,
  - d. písomnou výzvou na prevzatie plnenia,
  - e. odôvodneným zamietnutím reklamácie.
8. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov s tým, že pre kupujúceho podnikateľa toto právo neplatí.
9. V prípade, že kupujúcim je podnikateľ, o všetkých záležitostiach ohľadne vybavení reklamácie ako aj o spôsobe vybavenia reklamácie rozhoduje predávajúci.

### IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 02.05.2018.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.