

Zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie (reklamačný poriadok)

Týmto sa vydáva reklamačný poriadok spoločnosti PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor, IČO: 36 246 590, DIČ: 2020166830, IČ DPH: SK2020166830, zapísaná Okr. súd Nitra, vložka č. 13874/N (ďalej len „PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o.“). Tento reklamačný poriadok je všeobecne aplikovateľný v kamennej predajni ako aj v internetovom obchode spoločnosti PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. V oblasti neupravenej týmto reklamačným poriadkom sa aplikujú všeobecné právne predpisy, vrátane zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“).

1. Reklamačný poriadok upravuje práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného v predajni PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. alebo zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného spoločnosťou PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. na webovej stránke <https://www.pharmacare.sk> (ďalej len „**internetový obchod**“) ako aj zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby pozáručného servisu.

2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má poskytnutá služba alebo predaná vec pri jej prevzatí spotrebiteľom. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

3. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za to, že poskytovaná služba a predávaný tovar má požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť pričom poskytnutá služba a/alebo predávaný tovar musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za to, že poskytnutá služba a/alebo predávaný tovar má v čase plnenia má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy alebo podľa toho, čo účastníci dojednali, a že vec nemá právne vady.

4. Spotrebiteľ má právo poskytnutú službu a/alebo zakúpený tovar, na ktorom sa vyskytuje vada, reklamovať, a to v rámci zákonnej záručnej doby stanovenej v Občianskom zákonníku, ak nie je na tovar poskytovaná dlhšia záručná doba.

5. Záručná doba na poskytnutú službu a/alebo na tovar zakúpený v internetovom obchode je 24 mesiacov a začína plynúť dňom poskytnutia služby a/alebo prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak ide o použitú vec, spotrebiteľ a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.

6. Prevzatím služby a/alebo tovaru sa rozumie okamih prevzatia tovaru spotrebiteľom od dopravcu alebo okamih prevzatia tovaru spotrebiteľom v predajni predávajúceho resp. okamih poskytnutia služby spotrebiteľovi. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ spotrebiteľ objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

7. Ak predávajúci poskytuje dobrovoľnú záruku nad rámec zákonnej zodpovednosti za vady, určí jej rozsah a podmienky v záručnom vyhlásení alebo inom trvanlivom médiu. Dokladom o kúpe je spravidla faktúra alebo pokladničný doklad. Záručný list sa nevydáva, ak nie je výslovne poskytovaný predávajúcim.

8. Pri preberaní tovaru odporúčame spotrebiteľovi, alebo ním poverenej osobe, dôkladne skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade zjavného poškodenia prepravného obalu, alebo aj tovaru odporúčame zásielku neprebrať. Ak sa aj napriek tomu rozhodnete zásielku prebrať, odporúčame priamo na mieste spísať s dopravcom (kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy.

9. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec zakúpená alebo ktorý službu poskytol. Predávajúci môže zabezpečiť vykonanie opravy prostredníctvom ním určeného autorizovaného alebo zmluvného servisu, pričom tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa uplatniť reklamáciu priamo u predávajúceho.

10. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Predávajúci je povinný zabezpečiť odstránenie vady v primeranej lehote bez toho, aby tým spotrebiteľovi vznikli značné ťažkosti.

11. Spotrebiteľ má právo namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak požadovaný spôsob nápravy nie je vzhľadom na povahu vady a hodnotu tovaru neprimeraný v porovnaní s iným spôsobom odstránenia vady..

12. Predávajúci môže namiesto odstránenia vady ponúknuť výmenu veci za bezvadnú, ak tým spotrebiteľovi nevzniknú významné ťažkosti a ak je takýto spôsob nápravy primeraný vzhľadom na povahu vady.

13. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu veci podľa jej účelu, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť. Tieto práva prislúchajú spotrebiteľovi aj v prípade, ak ide o odstrániteľné vady, ak však pre opätovný výskyt vady po oprave alebo pre väčší počet väd nie je možné vec riadne užívať.

14. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny, zodpovedajúcu povahe a rozsahu vady.

15. Ak ide o vec predávanú za nižšiu cenu alebo o použitú vec, spotrebiteľ má v prípade vady, za ktorú predávajúci zodpovedá, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny, pokiaľ nie je vzhľadom na povahu veci a rozsah vady primerané požadovať jej výmenu.

16. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

17. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci spotrebiteľom alebo do kratšej záručnej doby, na ktorej sa predávajúci a spotrebiteľ dohodli nie však kratšej než 12 mesiacov.

18. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

19. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

20. Vadami zjavnými pri prevzatí sa rozumie:

- a) vada v množstve tovaru, ktorou je rozpor medzi množstvom ks alebo množstvom balíkov uvedeným na dodacom doklade a množstvom skutočne prevzatým, vrátane zámen položiek, alebo
- b) vada kvality tovaru/služby, ktorú spotrebiteľ zistil alebo pri vynaložení zodpovedajúcej starostlivosti mohol zistiť bezprostredne pri prevzatí tovaru/služby.

21. Vadami skrytými sú vady iné než vady zjavné, teda vady, ktoré v okamihu prevzatia tovaru/služby nesporne existovali, avšak spotrebiteľ ich nemohol zistiť pri prevzatí ani pri vynaložení všetkého úsilia.

22. Rozpor medzi množstvom tovaru dodaným a objednaným sa nepovažuje za vadu, pokiaľ spotrebiteľ v procese objednávania tovaru súhlasil s dorúčením čiastkových objednávok. V tomto prípade sa plnenie predávajúceho považuje za čiastkové.

23. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľ predloží predávajúcemu okrem reklamovaného výrobku tiež originál dokladu o nákupe tovaru resp. faktúru alebo záručný list. Pre uplatnenie práva na reklamáciu môže spotrebiteľ použiť reklamačný formulár, ktorý je prílohou obchodných podmienok a reklamačného poriadku. Spotrebiteľovi sa odporúča zaslať reklamáciu písomne na adresu sídla predávajúceho, ktorá je PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor. Predávajúci spotrebiteľovi potvrdí uplatnenie reklamácie. O výsledku reklamácie bude spotrebiteľ vyzoomený písomne na adresu uvedenú v reklamáci.

24. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv podľa bodu 10 až 14 spotrebiteľ 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 zložitý technický 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

25. V záručnej dobe je možné reklamovať vady tovaru zakúpeného v internetovom obchode, ale záruka sa nevzťahuje na nižšie uvedené vady:

- vady spôsobené poškodením v dôsledku udalostí majúcich pôvod vo vyššej moci (požiare, záplavy, zemetrasenia, a podobne),
- vady spôsobené nevhodným užívaním tovaru na účely, pre ktoré nie je tovar určený,
- vady spôsobené bežným opotrebením,
- vady spôsobené neodbornými zásahmi do konštrukcie tovaru,
- vady na tovare spôsobené zaobchádzaním a používaním v rozpore s návodom na použitie,
- vady spôsobené užívateľom – poškodenie výrobku jeho neodborným zostavením, nesprávnym používaním a zanedbaním starostlivosti, neodbornou opravou, nesprávnou údržbou, poškodenie vzniknuté zámenou komponentov za nekompatibilné s daným tovarom

- vady spôsobené mechanickým poškodením – opotrebovaním pri bežnom používaní.
- vady spôsobené nesprávnym skladovaním
- pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty

26. Za poškodenie tovaru sa nepovažuje vypršanie životnosti tovaru (napríklad batérií dodávaných spolu s niektorým príslušenstvom činí životnosť cca 6 mesiacov).

27. Oprávnený z reklamácie má právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odoslaní reklamovaného tovaru). Toto právo treba uplatniť u spotrebiteľa najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, v ktorej treba vytknúť vady; inak právo zanikne.

28. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru alebo jeho súčasti, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie.

29. Ak spotrebiteľ uplatní svoje právo zo zodpovednosti za vady (vytkne vadu) v rámci 24-mesačnej doby zodpovednosti, predávajúci je povinný bezodkladne vydať písomné potvrdenie o vytknutí vady. Reklamácia (vytknutie vady) musí byť vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Ak predávajúci reklamáciu zamietne, je povinný spotrebiteľovi písomne oznámiť dôvody zamietnutia. Spotrebiteľ nie je povinný dať si vypracovať odborné alebo znalecké posúdenie, môže si ho však zabezpečiť na vlastné náklady u ním zvoleného znalca alebo iného odborného subjektu. Ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu opätovne a má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s vypracovaním odborného posúdenia a na riadne vybavenie reklamácie (najmä odstránením vady, výmenou tovaru, primeranou zľavou alebo vrátením kúpnej ceny).

30. Spotrebiteľ je povinný prevziať si reklamovaný výrobok po reklámii v dohodnutej lehote, najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava mala vykonať. Ak je spotrebiteľ v omeškaní s prevzatím, môže predávajúci tovar uložiť na náklady spotrebiteľa vo verejnom skladišti alebo u iného uschovávateľa alebo ho môže po upozornení predať na účet spotrebiteľa.

31. Kontaktné údaje spoločnosti:

PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor, IČO: 36 246 590, DIČ: 2020166830, IČ DPH: SK2020166830, zapísaná Okr. súd Nitra, vložka č. 13874/N, email: info@pharmacare.sk gsm: +421 948 55 22 89.

32. Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj

Pekárska 23, 917 01 Trnava 1

Odbor výkonu dozoru

tel.: 033/3212 527, 033/3212 521

fax: 033/3212 523

33. Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

Kupujúci ako spotrebiteľ (nie podnikateľ) má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. V prípade, 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 podľa zákona 391/2015 Z.z., ktorými je orgán alternatívneho riešenia sporu a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 3 ods. 2 a § 5 ods. 2 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa ust. §12 zákona 391/2015 Z.z. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná on-line na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2>

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania a týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde vyčíslená hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Pre začatie alternatívneho riešenia sporu je spotrebiteľ oprávnený podať návrh na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstva vnútra SR (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>) alebo Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk)

Ďalšie informácie o alternatívnom riešení sporov sú uvedené v článku 10 obchodných podmienok.

34. Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru sa v prípade kupujúceho - podnikateľa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (Zákona č. 513/1991 Zb. v platnom znení) ak v týchto obchodných podmienkach nie je uvedené inak.

35. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

36. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, ktorá sa stáva účinnou dňom uverejnenia ich aktualizovaného znenia a to najmä z legislatívnych dôvodov a/alebo zmien v rozsahu a spôsobu poskytovania služieb resp. predaja tovaru, či zmenou obchodnej politiky predávajúceho.

37. Platnosť týchto obchodných podmienok zaniká účinnosťou nového reklamačného poriadku vydaného predávajúcim, ktoré nahradia tento reklamačný poriadok. Predávajúci informuje kupujúceho o znení nového reklamačného poriadku ich zverejnením na <https://www.pharmacare.sk/> alebo zaslaním na email kupujúceho, ktorý kupujúci uviedol v objednávke.

38. Zaistenie, zabezpečenie, sprístupnenie a potvrdenie ustanovení reklamačného poriadku kupujúcemu sa uskutoční prostredníctvom zaslania potvrdenia objednávky na e-mail kupujúceho a priložením dokumentov, obsahujúcich špecifikáciu objednávky, obchodné podmienky a daňové doklady o kúpe k tovaru. Obsah reklamačného poriadku je ďalej zaznamenaný a uložený v IT systéme internetového obchodu.

39. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 23.06.2026