

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 doby zodpovednosti za vady stanovenej v Občianskom zákonníku, ak nie je na tovar poskytovaná dlhšia záručná doba.

5. Doba zodpovednosti za vady 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 dobe zodpovednosti za vady, nie však kratšej než 12 mesiacov. Ak predávajúci poskytuje obchodnú záruku nad rámec zákonnej zodpovednosti za vady, jej podmienky určí v záručnom vyhlásení alebo inom trvanlivom médiu.

6. Prevzatím služby a/alebo tovaru sa rozumie okamih prevzatia tovaru spotrebiteľom od dopravcu alebo v prevádzke predávajúceho, resp. okamih poskytnutia služby spotrebiteľovi.

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 sa na tovare prejaví vada, za ktorú predávajúci zodpovedá, spotrebiteľ má právo požadovať jej odstránenie opravou alebo výmenou veci podľa svojho výberu. Predávajúci môže odmietnuť zvolený spôsob odstránenia vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady vzhľadom na všetky okolnosti prípadu. Predávajúci odstráni vadu v primeranej lehote a bez závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.

11. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s prihliadnutím na všetky okolnosti prípadu, najmä hodnotu veci bez vady, povahu a závažnosť vady.

12. Predávajúci odstráni vadu v primeranej lehote bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi, pričom prihliadne najmä na povahu veci a účel, na ktorý spotrebiteľ vec požadoval.

13. Spotrebiteľ má právo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť, ak:

- a) predávajúci vadu neodstránil opravou ani výmenou,
- b) predávajúci odmietol vadu odstrániť,
- c) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene,
- d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
- e) predávajúci vyhlásil alebo z okolností prípadu vyplýva, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi.

14. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.

15. Primeraná zľava z kúpnej ceny musí zodpovedať rozdielu medzi hodnotou predaného tovaru a hodnotou, ktorú by tovar mal, ak by bol bez vady.

16. Práva zo zodpovednosti za vady môže spotrebiteľ uplatniť počas doby zodpovednosti za vady ustanovenej právnymi predpismi. Ak spotrebiteľ vytkne vadu v tejto dobe, predávajúci za ňu zodpovedá za podmienok ustanovených Občianskym zákonníkom.

17. Pri použitom tovare sa môže predávajúci so spotrebiteľom dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti za vady, ktorá však nesmie byť kratšia ako 12 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom.

18. Ak je vada odstránená opravou, doba zodpovednosti za vady sa predlžuje o čas, počas ktorého spotrebiteľ nemohol vec používať z dôvodu uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady. Predávajúci vydá spotrebiteľovi potvrdenie o vytknutí vady, o spôsobe jej vybavenia a o vykonanej oprave, ak bola vykonaná.

19. Ak dôjde k výmene veci za novú, začína vo vzťahu k vymenenej veci plynúť nová doba zodpovednosti za vady odo dňa jej prevzatia spotrebiteľom. Ak dôjde len k výmene súčasti veci, nová doba zodpovednosti za vady plynie iba vo vzťahu k vymenenej súčasti.

20. Spotrebiteľ je oprávnený vytknúť každú vadu tovaru alebo služby, za ktorú predávajúci zodpovedá, a ktorá sa prejaví počas doby zodpovednosti za vady ustanovenej právnymi predpismi. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré existovali v čase dodania tovaru alebo poskytnutia služby a ktoré sa prejavia počas tejto doby, za podmienok ustanovených Občianskym zákonníkom.

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

22. Spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie podľa možnosti predloží doklad o kúpe alebo iným hodnoverným spôsobom preukáže, že reklamovaný tovar kúpil u predávajúceho. 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 vyznamenaný písomne na adresu uvedenú v reklamáci.

23. Predávajúci je povinný bezodkladne po vytknutí vady vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady. Ak je vada vytknutá prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, predávajúci doručí potvrdenie o vytknutí vady bez zbytočného odkladu, najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Predávajúci vybaví reklamáciu vrátane odstránenia vady v primeranej lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak sa so spotrebiteľom nedohodne na dlhšej lehote. Ak predávajúci prevezme reklamovaný tovar neskôr ako v deň vytknutia vady, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru predávajúcim; najneskôr však odo dňa, keď predávajúci znemožnil alebo odmietol prevzatie reklamovaného tovaru.

Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa vytknutia vady, alebo najneskôr spolu s reklamovaným tovarom, ak lehota na vybavenie reklamácie začala plynúť až odo dňa jeho prevzatia.

Ak predávajúci reklamáciu v uvedenej lehote nevybaví, spotrebiteľ má právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady podľa Občianskeho zákonníka, najmä požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy, ak sú na to splnené zákonné podmienky.

24. Počas doby zodpovednosti za vady je možné reklamovať vady tovaru zakúpeného v internetovom obchode. Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté najmä:

- 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 zamenou 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

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

26. 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 predávajúceho najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, v ktorej treba vytknúť vady; inak právo zanikne.

29. Spotrebiteľ je povinný prevziať si reklamovaný tovar bez zbytočného odkladu po oznámení o vybavení reklamácie. Ak si reklamovaný tovar neprevezme ani v primeranej lehote po výzve predávajúceho, predávajúci je oprávnený postupovať podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

30. 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.

31. 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

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

Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, akým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže spotrebiteľ podať príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov spôsobom ustanoveným v § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je vedený Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky a je dostupný na jeho webovom sídle.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ, teda fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa neuplatní, ak hodnota sporu neprevyšuje 20 EUR.

Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov je najmä Slovenská obchodná inšpekcia, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Ďalšie informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sú dostupné v obchodných podmienkach predávajúceho a na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky.

33. 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.
34. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.
35. 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 spôsobe poskytovania služieb resp. predaja tovaru, či zmenou obchodnej politiky predávajúceho.
36. Platnosť tohto reklamačného poriadku 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/> a/alebo zaslaním na email kupujúceho, ktorý kupujúci uviedol v objednávke.
37. 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.
38. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť