

REKLAMAČNÝ PORIADOK - E-SHOP

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť LagoMedical s.r.o. (ďalej len „LagoMedical s.r.o.“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za nedostatky (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA NEDOSTATKY PREDANÉHO TOVARU

2.1. LagoMedical s.r.o. zodpovedá za nedostatky, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za nedostatky, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).

2.2. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka).

2.3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za nedostatky až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).

2.4. Práva zo zodpovednosti za nedostatky tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA NEDOSTATKY (REKLAMÁCIE)

3.1. Ostatné práva zo zodpovednosti za nedostatky, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v sídle spoločnosti LagoMedical s.r.o.

3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v LagoMedical s.r.o.

b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),

c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

5. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

5.1. Ak ide o nedostatok, ktorý možno odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia nedostatku rozhoduje predávajúci a je povinný nedostatok bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia nedostatku požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa nedostatok týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť nedostatku (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia nedostatku vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

5.4. Ak ide o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť, a ktorý bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez nedostatku, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľný nedostatok, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa nedostatku po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa nedostatku po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaký nedostatok vyskytne tretíkrát po jeho aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné nedostatky, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet nedostatkov vec riadne užívať. Za väčší počet nedostatkov sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné nedostatky, pričom každý z nich bráni v riadnom užívaní.

5.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľný nedostatok (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

5.8. Ak ide o neodstrániteľný nedostatok, ktorý však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

6. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

6.1. Zmyslom tohto reklamačného poriadku je zabezpečiť riadnu a včasnú ochranu práv a oprávnených záujmov zákazníka. Preto je nevyhnutné, aby reklamačné nároky zákazníka boli uplatnené riadne, včas a v súlade s postupom uvedeným v tomto reklamačnom poriadku, pri rešpektovaní vzájomných práv a povinností všetkých zainteresovaných osôb a poskytnutí potrebnej súčinnosti.

6.2. Tento reklamačný poriadok bol prerokovaný a schválený predstavenstvom spoločnosti LagoMedical s.r.o.

6.3. Prípadné otázky adresujte, prosím, na adresu LagoMedical s.r.o., Košická 52/A, 82108 Bratislava alebo e-mailom na adresu info@lagomedical.sk

V Bratislave, dňa 21.2.2018