

# REKLAMAČNÝ PORIADOK E-SHOP

## Rehab – Klinik, s.r.o.

Žitná 48, 831 06 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 47 752 653, DIČ: 2024080190

Tel. kontakt : +421 905 205 009

e-mail: [info@rehabklinik.sk](mailto:info@rehabklinik.sk)

Reklamačný poriadok platný a účinný odo dňa 29.07.2020

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 K zabezpečeniu rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní Reklamácií a pre účely riadnej informovanosti Kupujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia Reklamácie Tovarov dodaných Predávajúcim Kupujúcemu, vydáva Predávajúci tento Reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok platí predovšetkým vo vzťahu ku Kupujúcim, ktorí sú fyzickými osobami – Spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov. V prípade Kupujúcich, ktorí sú Podnikateľmi, sa na reklamačné konanie uplatňujú príslušné ustanovenia § 422 a nasl. Obchodného zákonníka a tento Reklamačný poriadok primerane, najmä v častiach, ktoré sa týkajú Kupujúcich – Podnikateľov.
- 1.3 Reklamačný poriadok všeobecným spôsobom upravuje všetky právne vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim pri uplatňovaní a vybavovaní Reklamácie Kupujúceho týkajúcej sa kvality, nedostatkov a väd Tovar. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP a Zmluvy.
- 1.4 Na účely tohto Reklamačného poriadku sa Reklamáciou rozumie písomné podanie Kupujúceho, ktoré obsahuje žiadosť Kupujúceho o preverenie kvality, vytknutie väd, či iných nedostatkov vo vzťahu k Tovar. Reklamačný poriadok a príslušných právnych predpisov (ďalej len „**Reklamácia**“). Kupujúci má nárok na Reklamáciu v prípade výskytu väd, či nedostatkov výlučne na Tovare, ktorý mu bol dodaný Predávajúcim.
- 1.5 Zodpovednosť Predávajúceho voči Kupujúcemu, ako aj práva zo zodpovednosti za vady, ktoré prislúchajú Kupujúcemu sa riadi v prípade Kupujúceho – Spotrebiteľa príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákonom o ochrane spotrebiteľa, Zákonom

o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

- 1.6 Zodpovednosť Predávajúceho voči Kupujúcemu, ako aj práva zo zodpovednosti za vady, ktoré prislúchajú Kupujúcemu sa riadi v prípade Kupujúceho – Podnikateľa príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 1.7 Predávajúci si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Reklamačného poriadku. Predávajúci oznamuje zmeny Reklamačného poriadku zverejnením na Internetovej stránke Predávajúceho, pričom takáto zmena Reklamačného poriadku je účinná jej zverejnením na Internetovej stránke Predávajúceho.

### II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 2.1 Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za vady, ktoré má Tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu Cenu nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia Cena. Pri veciach, ktoré podliehajú rýchlej skaze zodpovedá Predávajúci len za vady, ktoré má Tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim.
- 2.2 Ak ide o vadu Tovar, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo požadovať (i) aby bola takáto vada Tovar bezplatne, včas a riadne odstránená, alebo (ii) výmenu Tovar, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovar, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Cenu Tovar alebo závažnosť vady. Predávajúci je oprávnený namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 2.3 Ak ide o vadu Tovar, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci právo (i) na výmenu veci, alebo má právo (ii) od Zmluvy odstúpiť. Rovnaké práva má Kupujúci aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci

nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (opätovným vyskytnutím sa vady po oprave sa rozumejú vady, ktoré sa vyskytli aspoň po dvoch predchádzajúcich opravách rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (ak v dobe uplatnenia Reklamácie má Tovar aspoň dve rôzne odstraniteľné vady) Tovar riadne užívať. Ak ide o neodstraniteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu Tovar, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z Ceny Tovar.

- 2.4 Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré z predmetných práv zo zodpovednosti za vady uplatňuje, pričom svoje rozhodnutie je Kupujúci povinný oznámiť Predávajúcemu spolu s uplatnením Reklamácie, alebo bez zbytočného odkladu po uplatnení Reklamácie, aby mohol Predávajúci určiť spôsob vybavenia Reklamácie.
- 2.5 Predávajúci nezodpovedá za vady Tovar, ktoré (i) vznikli nesprávnym užívaním, starostlivosťou, skladovaním, ošetrovaním, údržbou, zásahom Kupujúceho, alebo mechanickým poškodením Tovar, (ii) o ktorých Kupujúci pri prevzatí Tovar vedel, resp. bol na vyslovene upozornený, (iii) pre ktoré bola poskytnutá zľava z Ceny, (iv) sú spôsobené bežným opotrebením Tovar spôsobeného jeho bežným používaním, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, (v) ktoré vyplývajú z povahy Tovar, ktorého životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia, (vi) pri použití Tovar za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením, (vii) ktoré Kupujúci spôsobil sám, ktoré boli spôsobené neoprávneným a neodborným zásahom, (viii) ktoré vznikli v dôsledku vyššej moci (prírodné javy, záplavy, krupobitie a pod.).
- 2.6 Predávajúci nezodpovedá Kupujúcemu za prirodzené starnutie a opotrebovanie Tovar.
- 2.7 V prípade, ak je súčasťou Zmluvy pri zakúpení Tovar aj návod na použitie a/alebo údržbu jednotlivého Tovar, a Kupujúci tento návod nedodrží, nemá právo na uplatnenie nárokov z väd Tovar.

### III.

#### SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1 Predávajúci sa zaväzuje objednaný Tovar riadne a bezpečne zabaliť.
- 3.2 Za účelom kontroly stavu Tovar je Kupujúci povinný bezprostredne po prevzatí dodaného Tovar skontrolovať jeho stav, fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky Tovar. Ak je zistené narušenie obalu balenia či Tovar, či podozrenie z neoprávneného otvorenia zásielky, je Kupujúci povinný zásielku od prepravcu/doručovateľa neprevziať. V opačnom prípade, akékoľvek Reklamácie na množstvo a fyzické porušenie Tovar nemusia byť zo strany Predávajúceho akceptované. Kompletnosť,

nepoškodený stav a prevzatie Tovar potvrdí Kupujúci pri prevzatí Tovar podpisom na Dodacom liste a/alebo Prepravnom liste a/alebo Preberacom protokole.

- 3.3 Kupujúci je oprávnený uplatniť Reklamáciu u Predávajúceho jedným z nasledovných spôsobov:
- a) elektronickými prostriedkami (e-mail) na adresu: [info@rehabklinik.sk](mailto:info@rehabklinik.sk), alebo
- b) písomne na adresu sídla Predávajúceho: Rehab – Klinik, s.r.o., Žitná 48, 831 06 Bratislava, Slovenská republika.
- 3.4 Reklamácia musí byť kvalifikovaná, t.j. z Reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, čoho sa domáha a táto musí byť uplatnená bezodkladne v lehote podľa článku IV. tohto Reklamačného poriadku.
- 3.5 V Reklamácií Kupujúci uvedie najmä svoje identifikačné údaje a podrobný opis reklamovanej skutočnosti (odôvodnenie Reklamácie). Vo svojom vlastnom záujme je Kupujúci povinný priložiť k Reklamácií všetky doklady preukazujúce skutočnosť ním tvrdené, pričom platí, že lehota pre vybavenie Reklamácie začína plynúť až odo dňa, kedy boli Predávajúcemu preukázané všetky tvrdené skutočnosti, a ktorých preukázanie zo strany Kupujúceho je nevyhnutné pre riadne vedenie a ukončenie Reklamačného konania.

### IV.

#### ZÁRUKA

- 4.1 Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar v záručnej dobe (ďalej len „Záruka“).
- 4.2 Kupujúci je povinný uplatniť Reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu po zistení reklamovanej skutočnosti. Ak sa vyskytne na zakúpenom výrobku (Tovare) vada, Kupujúci má právo vadu reklamovať pre nesúlad vecí so Zmluvou, a to počas záručnej doby daného výrobku (Tovar). Záručná doba je 24 mesiacov, ak platné právne predpisy Slovenskej republiky neustanovujú kratšiu záručnú dobu pre určité druhy tovar.
- 4.3 Záručná doba na jednotlivé výrobky (Tovar) je v prípade Kupujúceho, ktorý je Podnikateľom 12 mesiacov.
- 4.4 Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Tovar Kupujúcim. Ak sa skladá Tovar z viacerých častí, ktoré sú dodávané postupne, lehota začína plynúť odo dňa prevzatia poslednej dodávky Tovar Kupujúcim.
- 4.5 Ak je na predávanom Tovare, alebo na jeho obale vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 4.6 Záruka sa vzťahuje výlučne na vady zistené v záručnej dobe a spôsobené chybou materiálu, chybou konštrukciou alebo chybným spracovaním. Záruka sa vzťahuje aj na skryté vady na Tovare.

- 4.7 Na žiadosť Kupujúceho je Predávajúci povinný poskytnúť Záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe Tovar.
- 4.8 Práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri Tovare, ktoré podlieha rýchlej skaze, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí Tovar, inak tieto práva zaniknú.

## V. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 5.1 V prípade uplatnenia Reklamácie prostriedkami diaľkovej komunikácie (čiže nie osobne), Predávajúci doručí Kupujúcemu bezodkladne potvrdenie o uplatnení Reklamácie; ak nie je možné takéto potvrdenie o uplatnení Reklamácie doručiť ihneď, doručí sa 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.
- 5.2 Kupujúci je povinný poskytnúť Predávajúcemu potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie Reklamácie. Kupujúci je povinný doručiť Predávajúcemu reklamovaný Tovar podľa možnosti čistý, nepoužitý, nepoškodený, v originálnom balení, vrátane faktúry alebo iného dokladu o zaplatení Tovar Predávajúcemu, v opačnom prípade nie je možné pristúpiť k vybaveniu Reklamácie.
- 5.3 Reklamácia Tovar Kupujúceho, ktorý je Spotrebiteľom bude vybavená ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) Pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku (Tovar), najneskôr do 30 (tridsiatich) Dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Predávajúci vydá Kupujúcemu písomný doklad o vybavení Reklamácie najneskôr do 30 (tridsiatich) Dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. O postupe vybavovania Reklamácie bude Predávajúci Kupujúceho priebežne informovať.
- 5.4 Reklamácia Tovar Kupujúceho, ktorý je Podnikateľom bude vybavená v lehote do 60 (šesťdesiat) Dní. Predávajúci vydá Kupujúcemu písomný doklad o vybavení Reklamácie najneskôr do 60 (šesťdesiatich) Dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. O postupe vybavovania Reklamácie bude Predávajúci Kupujúceho priebežne informovať.

## VI. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 6.1. Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov: (i) odovzdaním opraveného výrobku (Tovar), b) výmenou výrobku (Tovar), c) vrátením Ceny výrobku (Tovar), d) vyplatením primeranej zľavy z Ceny výrobku (Tovar), e) písomnou výzvou na prevzatie plnenia (vymeneného výrobku, opraveného výrobku, peňazí), alebo f) odôvodneným zamietnutím Reklamácie.
- 6.2. Kupujúci má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením Reklamácie, pričom toto právo treba uplatniť u Predávajúceho najneskôr do 1 (jedného) mesiaca od odo dňa ukončenia Reklamácie, inak právo zanikne.
- 6.3. Kupujúci, ktorý je fyzickou osobou – Spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou na nápravu, zaslanú na adresu sídla Predávajúceho alebo e-mailovú adresu [info@rehabklinik.sk](mailto:info@rehabklinik.sk), pokiaľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho Reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Predávajúci inak porušil jeho práva. Ak Predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania, Kupujúci má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa príslušných ustanovení Zákona o alternatívnom riešení sporov a pokúsiť sa o dosiahnutie dohody o vyriešení sporu zákonom stanoveným postupom. Alternatívne riešenie sporov sa nevzťahuje na spory s vyššieliteľnou hodnotou nepresahujúcou sumu 20,00 EUR. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Kupujúcim – Spotrebiteľom a Predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy – Zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou – Zmluvou. Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je:

### Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov  
so sídlom: Bajkalská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27,  
Slovenská republika  
email: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) , [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk)

príčom bližšie informácie sú dostupné na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-soi>, alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam je dostupný na internetovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho->

[riešenia-spotrebitelskych-sporov-1](#)). Kupujúci môže v prípade Zmluvy uzavretej elektronicky využiť na alternatívne riešenie svojho sporu platformu riešenia sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Všetky ostatné práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho v súvislosti s alternatívnym riešením

sporov sa riadia ustanoveniami Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

*Rehab – Klinik, s.r.o.  
Mgr. Erik Ondrejkovič, konateľ*