

# Reklamačný poriadok LOREX MEDICAL s.r.o.

## Reklamačný poriadok

### 1) Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok predávajúceho LOREX MEDICAL s.r.o., IČO: 46237780 so sídlom Kysak 327, 04481 Kysak. Uplatňovanie a postup vybavovania reklamácie sa riadi predpismi v nasledujúcich zákonoch:

- zákon č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov
- zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov
- zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

a bude sa vzťahovať iba na tovar, ktorý bol zakúpený v spoločnosti LOREX MEDICAL s.r.o. a ktorého reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe. K zakúpenému tovaru je priložený daňový doklad o kúpe prípadne záručný list, na ktorom sú uvedené identifikačné resp. sériové čísla a záručná doba. Ak to umožňuje povaha veci, bude vydaný zákazníkovi len doklad o kúpe tovaru. V tom prípade bude k vybaveniu reklamácie postačovať len doklad o kúpe.

### 2) Záručné podmienky

a) Dĺžka záruky v mesiacoch je uvedená na záručnom liste alebo faktúre ak bola vystavená. Ak nie je vyznačená záručná doba u niektorej položky tovaru, tak sa poskytuje záruka na 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov (výnimkou sú výrobky s obmedzenou záručnou dobou). Táto doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru spotrebiteľom a predlžuje sa o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave a jej dĺžka je doba od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak kupujúci neurobil. V prípade výmeny tovaru nemusí zákazník dostať úplne nový výrobok, ale vymenený výrobok bude mať minimálne rovnaké parametre ako reklamovaný tovar.

Záručná doba vo všeobecnosti je:

- u nového tovaru 24 mesiacov, ak neustanovuje osobitný právny predpis lehotu dlhšiu;
- u záručného tovaru 21 mesiacov (záručným tovarom sa rozumie používaný tovar, ktorý následne prešiel kontrolou odborníkov a ktorý je takto označený);
- u tovaru použitého 12 mesiacov (použitým tovarom sa rozumie takto označený tovar, ktorý je použitý či opravovaný bez vady, pričom kompletnosť balenia nebráni plnému užívaniu výrobku).

b) Záruka sa vzťahuje na všetky viditeľné aj skryté poškodenia tovaru. V prípade tovaru, kde je to nevyhnutné, vystaví predávajúci záručný list, ktorý kupujúci dostane spolu s tovarom. U ostatného tovaru kupujúci preukazuje pôvod tovaru faktúrou (dodacím listom). Kvôli tomu je kupujúci povinný si tento doklad a obal reklamovaného tovaru počas trvania záruky ponechať a uschovať.

c) Kupujúci je povinný si tovar prezrieť po jeho prevzatí bez zbytočného odkladu. Prevzatím rozumieme odovzdanie tovaru prepravcom zákazníkovi. Zároveň je povinný oznámiť predávajúcemu hneď po uskutočnení kontroly dodaného tovaru všetky nedostatky

(poškodenia), ktoré zistil, alebo ktoré pri odbornej kontrole bolo možné zistiť. Pri zistení rozdielu v množstve alebo druhu tovaru s údajmi na faktúre či dodacom liste, je nevyhnutné podať o tomto stave správu predávajúcemu do troch pracovných dní od dňa prevzatia tovaru (objednávky).

d) Kupujúci je povinný oznámiť zistené nedostatky predávajúcemu písomne na adrese predávajúceho. V oznámení musí kupujúci uviesť zistené nedostatky (charakteristika, ako sa prejavujú) a musí uviesť nárok, ktorý v dôsledku škody uplatňuje. Kupujúci v dôsledku poškodenia tovaru môže uplatniť nasledujúce kroky: dodanie chýbajúceho tovaru, oprava tovaru, výmenu poškodeného tovaru, primeranú zľavu z nákupnej ceny tovaru, odstúpenie od zmluvy (nárok na odstúpenie od zmluvy je uskutočniteľný iba v prípade, ak ani jedno z vyššie spomenutých riešení nie je realizovateľné alebo sa jedná o neodstrániteľnú chybu výrobku). Určenie spôsobu vybavenia reklamácie závisí na rozhodnutí predávajúceho a kupujúci sa nemôže určenia vybavenia svojej reklamácie domáhať. V zásade platí nasledovné:

#### **Reklamácia uplatnená do 12 mesiacov odo dňa zakúpenia výrobku:**

V prípade, že si reklamáciu uplatňujete počas prvých 12 mesiacov od kúpy môže byť reklamácia zamietnutá predávajúcim len na základe písomného odborného posúdenia. Preto bude potrebné takýto výrobok zaslať výrobcovi na odborné posúdenie a v prípade zamietnutia Vám bude predložená kópia z takéhoto odborného posúdenia najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Podľa § 622 Občianskeho zákonníka

"Pri odstrániteľnej chybe má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje predávajúci a je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť".

#### **Reklamácia uplatnená od 12 do 24 mesiacov odo dňa zakúpenia výrobku:**

O spôsobe vybavenia reklamácie môže rozhodnúť predávajúci. V prípade jej zamietnutia musí postupovať v súlade s § 18 ods. 7, 8, 9 zákona 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

e) Odberateľ doručí reklamovaný tovar na adresu prevádzky spoločnosti LOREX MEDICAL, s.r.o. alebo inú dodávateľom určenú adresu. Tovar musí byť čistý a hygienicky nezávadný, kompletný, vrátane príručiek, káblov a ostatného príslušenstva, ak boli dodané. Ku každému tovaru musí predložiť doklad o kúpe tovaru spolu so záručným listom, ak bol vydaný. V prípade reklamovaného produktu, kde bola vyžadovaná odborná montáž, je nutné dodať písomné potvrdenie servisu alebo odborníka, ktorý inštaláciu vykonával. Predávajúci je oprávnený odmietnuť prijať tovar do reklamácie, ktorý je tak znečistený alebo nespĺňa základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdanie tovaru k reklamačnému konaniu.

f) Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu výrobku, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

- predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo
- predávajúci chybný tovar vymení.

g) Pokiaľ sa jedná chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví reklamáciu:

- výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar.

h) Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

i) Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.

j) Nárok na uplatnenie záruky zaniká v nasledujúcich prípadoch:

- poškodením tovaru pri preprave. Takéto škody je nutné riešiť s prepravcom pri preberaní tovaru alebo takéto poškodenie hlásiť nám okamžite po prevzatí tovaru
- porušením ochranných pečatí a garančných nálepiek, ak sa nachádzajú na výrobku,
- mechanickým poškodením, neodbornou inštaláciou, dodatočnou manipuláciou a obsluhou, nevhodným ošetrovaním, absenciou ošetrovania ak si to charakter tovaru vyžaduje - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami určenému prostrediu,
- ak tovar bol poškodený živlami (voda, oheň, blesk alebo iná vyššia moc), alebo tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo poškodený iným vonkajším vplyvom (nestabilita elektrickej siete alebo napájacom zdroji atď.).

l) Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

m) V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenosti reklamácie tovaru kupujúcim, určenie, že za chybu tovaru nezodpovedá predávajúci alebo že tovar nemá chyby (ďalej len "neoprávnená reklamácia"), znáša kupujúci všetky náklady predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a

odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi kupujúcim, predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou (ďalej len "náklady z neoprávnenej reklamácie"), v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie kupujúcemu na účet určený predávajúcim alebo v hotovosti.

n) Spoločnosť LOREX MEDICAL, s.r.o. si vyhradzuje právo nahradiť zlé a neopraviteľné výrobky za tovar s rovnakými alebo lepšími parametrami avšak len po dohode s kupujúcim.

o) Na spotrebný materiál je poskytovaná obmedzená záruka, ktorá je stanovená osobitne podľa typu tovaru a daného výrobcu.

p) Na tovar je bežná reklamačná lehota 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní odo dňa prevzatia resp. doručenia tovaru predávajúcemu, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodol inak. Ak si charakter tovaru vyžaduje určenie stanoviska vo veci posúdenia reklamácie inou osobou (organizáciou) začína táto lehota plynúť odo dňa vydania takéhoto stanoviska o oprávnenosti reklamácie. Spotrebiteľ je pred odovzdaním tovaru na reklamáciu o tejto skutočnosti informovaný.

r) V prípade tovarov, kde vybavenie a kvalifikácia predajcu neumožňujú vykonanie posúdenia reklamácie a prípadné odstránenie reklamovanej vady, si predávajúci vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vyriešenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je nutné zaslať na opravu výrobcovi. Doba sa predlžuje o dobu nevyhnutnú na prepravu a opravu u výrobcu. Toto ustanovenie sa vzťahuje hlavne na tovar, ktorý plní ochrannú a kde je odborné posúdenie reklamovanej vady v záujme zdravia a života spotrebiteľa. Mnohé zásahy na takomto druhu tovaru nie je oprávnený vykonávať ani predajca a preto musia byť postúpené výrobcovi alebo jeho autorizovanému zástupcovi, čo si však vyžaduje dodatočný čas na odoslanie reklamovaného tovaru tam a späť. Zákazník je pri zadávaní reklamácie o tejto skutočnosti informovaný.

### **3) Spôsob vybavenia reklamácie**

Ak je kupujúcim spotrebiteľ:

Zhoda s kúpnuou zmluvou

V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnuou zmluvou (ďalej len "rozpor s kúpnuou zmluvou"), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou veci, alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnuou zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnuou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich

mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povaha veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Zhodou s kúpnuou zmluvou sa najmä rozumie, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, má v závislosti na povahe chyby pri uplatnení zákonnej záruky tieto práva:

- ak ide o chybu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnej súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy,
  - ak ide o chybu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,
  - ak ide o iné chyby neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,
- Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná kupujúci. Predávajúci na nevhodnosť voľby kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob (najmä v prípade, keď kupujúci vyžaduje spôsob týkajúci sa odstrániteľnej chyby, ale predávajúci zistí, že ide o chybu neodstrániteľnú). Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúcim poskytnutej primeranej lehote, zvolí ho predávajúci.

V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá a o ktorej kupujúci vedel.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, o reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohovore so spotrebiteľom – takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodní zákonník.

Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby (odporúčame požiadať najneskôr do 30 dní po vybavení reklamácie – zákonná lehota tým nie je dotknutá) a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

V prípade zmluvy uzatvorenej na diaľku a reklamácie uplatnenej na diaľku tiež, predávajúci zasiela tovar po vybavení reklamácie späť na svoje vlastné náklady Slovenskou poštou alebo kuriérskou službou na adresu, ktorú kupujúci uviedol pri reklamáci. V prípade zamietnutia reklamácie na základe odborného posúdenia je tovar rovnako zasielaný kupujúcemu späť po vybavení reklamácie. Ak si Kupujúci zvolí postup, ktorý nie je v súlade s postupom ustanoveným zákonom o Ochrane spotrebiteľa a žiada od Predávajúceho, aby rovnako postupoval v nesúlade so zákonom, bude Kupujúci znášať všetky náklady súvisiace s manipuláciou tovaru. Ak je s kupujúcim dohodnuté, že si tovar po vybavení reklamácie preberie osobne v predajni a neuskutoční tak do 10 dní odo dňa výzvy k vyzdvihnutiu tovaru, bude mu účtovaný poplatok za každý ďalší deň uskladňovania tovaru vo výške 0,5 eur za každý deň nasledujúci po 10 dňoch odo dňa výzvy k vyzdvihnutiu tovaru.

Ak je kupujúcim podnikateľ:

Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr tuto chybu reklamovať.

Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

Ak je kupujúci podnikateľ, predávajúci sa zaväzuje o reklamáci rozhodnúť v lehote do 40 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude kupujúci podnikateľ informovaný na kontaktný e-mail.

#### **4) Spoločné ustanovenia**

Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.

Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS alebo e-mailom. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.

V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca od uplynutia doby, kedy mala byť reklamácia vykonaná a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní (t. j. spravidla do 60 dní od dátumu podania reklamácie), je predávajúci oprávnený účtovať pri výdaji reklamácie čiastku za uskladnenie vo výške 0,5 € za deň.

Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe

ktorého bola vec prijatá do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť OP alebo platným cestovným pasom.

## **5) Použiteľné právo, záverečné ustanovenia**

a) Pre tento reklamačný poriadok a všetky právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim platí právny poriadok Slovenskej republiky. Spory, ktoré môžu vzniknúť medzi zmluvnými stranami pri plnení zmluvných povinností budú riešené mimosúdnou cestou, ak by napriek tomu nedošlo k dohode, platí, že v prípade sporu je príslušný pre jeho rozhodnutie obchodný súd v sídle predávajúceho.

b) Tento reklamačný poriadok vstupuje do platnosti dňa 1. Januára. 2018 a ruší a nahrádza všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti pri vybavovaní reklamácie a záruky tovaru. Spoločnosť LOREX MEDICAL s.r.o si vyhradzuje právo zmeny tohto reklamačného poriadku ako aj na špecifické dojednania v závislosti na charaktere tovarov.