

Reklamačný poriadok

1. Ustanovenia tohto bodu sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ, alebo osoby, ktoré nakupujú tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami § 422 a nasl. Obchodného zákonníka. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom a ostatnými platnými právnymi predpismi SR.
2. Pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky 24 mesiacov, ak právne predpisy SR neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu (spotrebiteľovi) za vady tovaru podľa platných právnych predpisov SR.
3. Trvanie záručnej doby vyplýva z právnych predpisov Slovenskej republiky. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
4. Záruka sa nevzťahuje na vady a poškodenia vzniknuté: v súvislosti s bežným opotrebením, konaním kupujúceho alebo tretej osoby po prevzatí tovaru kupujúcim, neodborným, nešetrným zaobchádzaním, nadmernou záťažou, mechanickým poškodením alebo opotrebovaním, použitím tovaru v rozpore s jeho návodom alebo účelom použitia alebo nedodržaním pravidiel používania, údržby alebo skladovania.
5. Kupujúcemu zaniká záruka aj v prípade, ak bol je preukázateľne vykonaný zásah do tovaru zo strany kupujúceho.
6. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu: e-mailom na info@oxymedic.eu a postupom, ktorý je uverejnený na webovej stránke predávajúceho – eshop.oxymedic.eu, alebo písomne na adrese predávajúceho: OXYMEDIC s.r.o. Nad Lomom 2, 811 02, Bratislava, Slovenská republika.
7. K reklamovanému tovaru priloží kupujúci čitateľný originál alebo kópiu dokladu o kúpe tovaru a podrobne uvedie popis vady a spôsob akým sa vada navonok prejavuje. Tovar má byť doručený v čistom stave a s príslušenstvom dodávaným s tovarom.
8. Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá kupujúcemu (spotrebiteľovi) potvrdenie. Posúdenie reklamácie bez predloženia tovaru alebo bez predloženia kópie dokladu o kúpe nie je možné.
9. Reklamáciu je možné vybaviť v prípade preukázania nasledujúcich skutočností:
 1. vada tovaru sa vyskytla v záručnej dobe (za účelom preukázania tejto skutočnosti je kupujúci povinný predložiť doklad o kúpe tovaru);
 2. preukázanie, že tovar bol kupujúcim zakúpený u predávajúceho a za akú cenu (za týmto účelom je kupujúci povinný predložiť platný doklad o kúpe tovaru);
 3. tovar má vadu (za týmto účelom je kupujúci povinný doručiť vadný tovar na korešpondenčnú adresu predávajúceho).

V prípade, ak nebude splnená ktorákoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany kupujúceho, je predávajúci oprávnený reklamáciu tovaru neuznať ako oprávnenú.

- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
- Pri uplatnení reklamácie predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitých prípadoch najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické 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 kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

- Ak kupujúci (spotrebiteľ) reklamáciu výrobku uplatnil **počas prvých 12 mesiacov** od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho (spotrebiteľa) vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu (spotrebiteľovi) kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- Ak kupujúci (spotrebiteľ) reklamáciu výrobku uplatnil **po 12 mesiacoch** od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci (spotrebiteľ) zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci (spotrebiteľ) odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu (spotrebiteľovi) uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- Ak si kupujúci neprevezme tovar ani do 30 dní po vybavení reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa opakovaného doručovania tovaru kupujúcemu, alebo si ho neprevezme v rovnakej lehote od odoslania výzvy predávajúceho po ukončení reklamačného konania na kontaktnú adresu poskytnutú kupujúcim, predávajúci je oprávnený požadovať od kupujúceho plnenie vo výške 1,00 EUR za každý deň uskladnenia tovaru.
- Kupujúci, ktorý má postavenie spotrebiteľa – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na – info@oxymedic.eu), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, kupujúci (spotrebiteľ) má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (*dalej len „subjekt ARS“*) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže kupujúci (spotrebiteľ) podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.
- Kupujúci (spotrebiteľ) môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
- 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. Alternatívne riešenie sporov sa 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 hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.
- Kupujúci je oprávnený jednostranne odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Predávajúci na webovej stránke: eshop.oxymedic.eu zverejňuje aj Poučenie o uplatnení práva kupujúceho (spotrebiteľa) na odstúpenie od zmluvy, ako aj Vzorový formulár pre kupujúceho (spotrebiteľa) na odstúpenie od zmluvy. Predávajúci pri uzavretí zmluvy poskytuje kupujúcemu (spotrebiteľovi) Poučenie o uplatnení práva kupujúceho (spotrebiteľa) na odstúpenie od zmluvy a Vzorový formulár na odstúpenie kupujúceho (spotrebiteľa) od zmluvy, pričom tieto dokumenty spolu s týmito VOP posíla elektronicky (e-mailom) kupujúcemu.
- Pri odstúpení od uzatvorenej zmluvy sa postupuje v súlade s právnymi predpismi SR a VOP. Ak bola kúpna cena zaplatená pred uzatvorením zmluvy a zmluva nie je uzatvorená ani do 15 dní od doručenia objednávky kupujúceho, kúpna cena bude vrátená kupujúcemu najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia objednávky kupujúceho alebo do 14 dní odo dňa od odmietnutia objednávky alebo odvolania objednávky, a to podľa toho, ktorý z týchto dátumov nastane skôr. Vrátanie kúpnej ceny sa vykoná na ten účet, z ktorého bola platba prijatá, resp. iným spôsobom na základe dohody strán. Pred vrátením zaplatenej ceny je v prípade pochybností predávajúci oprávnený od kupujúceho požadovať preukázanie skutočnosti, že je majiteľom účtu a/alebo oprávnenosti prijatia peňažných prostriedkov. Ak je

predávající povinný vrátit kupujícímu kúpnu cenu a tovar bol už doručovaný kupujícímu, predávající vrátí kupujícímu kúpnu cenu až po vrátení tovaru predávajícímu.