

Reklamačný poriadok

Článok 1

Všeobecné ustanovenia

- I. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len Občiansky zákonník) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- II. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané subjektom PharmDr. Peter Hanus, Hanus-Bylinské prípravky so sídlom Ľ. Okánika 2, 949 01 Nitra, prevádzkareň Nitra, Vodná ul. 221/B, IČO 35138831, fyzická osoba zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu Nitra, číslo živnostenského registra: 403-15931.
- III. Reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho aj pre kupujúceho.
- IV. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- V. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke internetového obchodu predávajúceho – www.hanus.sk.
- VI. Prevzatím tovaru kupujúci súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

Článok 2

Výklad pojmov

- I. Predávajúcim sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie subjekt PharmDr. Peter Hanus, Hanus-Bylinské prípravky so sídlom Ľ. Okánika 2, 949 01 Nitra, prevádzkareň Nitra, Vodná ul. 221/B, IČO 35138831, fyzická osoba zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu Nitra, číslo živnostenského registra: 403-15931.
- II. Kupujúcim sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá ako spotrebiteľ kúpila tovar od predávajúceho prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke predávajúceho a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady.
- III. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru.
- IV. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Článok 3

Zodpovednosť za vady

- I. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným normám.
- II. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.
- III. Záručná doba je doba minimálnej trvanlivosti produktu a je vyznačená na vonkajšej strane obalu v tvare MM/RRRR. Takto označenou dobou minimálnej trvanlivosti sa rozumie posledný deň vyznačeného mesiaca (MM) kalendárneho roka (RRRR).
Príklad: Doba minimálnej trvanlivosti 06/2017 znamená, že táto doba končí dňom 30.6.2017.
- IV. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.
- V. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Článok 4

Záručné podmienky

- I. Kupujúci je povinný, pri prevzatí tovaru, tovar prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (daňový doklad – faktúra). Pri doručení tovaru kuriérskou službou je kupujúci povinný na mieste prevzatia tovaru spísať so zamestnancom doručovateľa protokol o zistených zjavných vadách – o nekompletnosti zásielky, mechanickom poškodení tovaru, jeho obalu, príp. iných zjavných vadách. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd tovaru, zistiteľných pri prevzatí tovaru a nekompletnosti tovaru a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Predávajúci za zjavené vady zistiteľné pri prevzatí tovaru a nekompletnosť odovzdaného tovaru a dokladov nezodpovedá ani v prípade, ak kupujúci nevyužije právo vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí.
- II. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí, je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru, najneskôr do 24 hodín od jeho prevzatia. Neskoršie reklamácie nebudú uznané.
- III. V prípade, ak tovar odovzdaný kupujúcemu nezodpovedá kvalite uvádzanej predávajúcim na jeho internetovej stránke, je kupujúci povinný oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 2 pracovných dní od prevzatia tovaru. Dodatočné reklamácie tohto typu nebudú uznané.
- IV. Práva zo zodpovednosti za vady je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení.
- V. Záruka sa vzťahuje len na výrobné vady tovaru.
- VI. Záruka sa nevzťahuje najmä:
 - 6.1. – na vady spôsobené používaním tovaru v podmienkach nezodpovedajúcich povahe tovaru,
 - 6.2. - na vady spôsobené nesprávnym zaobchádzaním s tovarom,
 - 6.3. - na vady spôsobené mechanickým poškodením tovaru, ktoré nastalo po jeho prevzatí kupujúcim,
 - 6.4. - na mechanické poškodenie tovaru, príp. iné zjavné vady a nekompletnosť odovzdaného tovaru, ktoré nebolo oznámené predávajúcemu pri prevzatí tovaru a na mechanické poškodenie, ktoré nebolo možné zistiť pri prevzatí a ktoré nebolo oznámené do 24 hodín od prevzatia tovaru,
 - 6.5. - ak kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu upozornený a pre vadu

bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,

6.6. - ak kupujúci reklamuje tovar po uplynutí záručnej doby.

- VII. Ak predávajúci pri predaji tovaru ponúkne kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne iný tovar ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným tovarom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak predávajúci vie o vadách tovaru, ktoré ponúka kupujúcemu ako dar, je povinný kupujúceho pri ponuke daru na ne upozorniť. Ak sa na darovanom tovare objavia vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, je povinný predávajúcemu vrátiť všetko čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným tovarom je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.

Článok 5

Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady

- I. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru môže kupujúci uplatniť v sídle predávajúceho na Vodnej ulici 221/B, (energoblok oproti vchodu č.6), 949 01 Nitra.
- II. Reklamáciu môže kupujúci uplatniť osobne odovzdaním vadného tovaru a príslušných dokladov, prípadne jeho zaslaním (poštou alebo kuriérskou službou), do miesta uvedeného v bode 1. tohto článku.
- III. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny. V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich reklamáciách toho istého tovaru.
- IV. Kupujúci pri uplatnení reklamácie čitateľne vyplní reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke predávajúceho www.hanus.sk, v ktorom presne popíše vadu tovaru a spôsob, akým sa vada prejavuje. V protokole kupujúci uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené kupujúcim a za nemožnosť doručenia písomností na kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu. Kupujúci zároveň uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou alebo kuriérskou službou).
- V. Ak kupujúci zasiela vadný tovar predávajúcemu, je povinný zabaliť ho do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu tovaru. Za škodu na tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením predávajúci nezodpovedá.
- VI. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu. Pri zaslaní vadného tovaru predávajúcemu sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný tovar spolu s príslušnými dokladmi bol doručený predávajúcemu.
- VII. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, príp. tieto nie sú čitateľné alebo odovzdávaný tovar nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

Článok 6

Vybavenia reklamácie

- I. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec predávajúceho kupujúcemu prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
- II. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť 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.
- III. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 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.
- IV. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3. tohto článku má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- V. O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá nový tovar, za ktorý bol reklamovaný tovar vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, prípadne vráti reklamovaný tovar, ak reklamácia bola zamietnutá).
- VI. O vybavení reklamácie informuje predávajúci kupujúceho zaslaním e-mailovej správy. Zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie tovaru alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena veci), ak kupujúci požiadal o osobné prevzatie vybavenej reklamácie. V prípade, ak kupujúci požiada o zaslanie vybavenej reklamácie poštou, predávajúci zašle vymenený nový tovar alebo kúpnu cenu na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom).
- VII. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Článok 7

Spôsoby vybavenia reklamácie

- I. Ak sa na tovare počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného

odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Odstraniteľnými vadami sú vady, ktorých odstránením sa nezhorší kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.

- II. Kupujúci má právo požadovať bezplatnú výmenu tovaru alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy:
 - 2.1. – ak sa na tovare vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady,
 - 2.2. – ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať; za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich opravách,
 - 2.3. – ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre väčší počet väd tovar riadne užívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu užívaniu tovaru,
 - 2.4. – predávajúci nevybaví reklamáciu v zákonnej 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
- III. Ak sa na tovare objavia iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- IV. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z kúpnej ceny sa prihliadne na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru a možnosť jeho ďalšieho užívania. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje poverený zamestnanec predávajúceho.
- V. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
- VI. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - 6.1. – odovzdaním opraveného tovaru,
 - 6.2. – výmenou tovaru,
 - 6.3. – vrátením kúpnej ceny tovaru (pri odstúpení kupujúceho od zmluvy)
 - 6.4. – vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - 6.5. – písomnou výzvou na prevzatie plnenia,
 - 6.6. – odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- VII. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrokom v znení neskorších predpisov.

Článok 8

Záverečné ustanovenia

- I. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom zverejnenia na internetovej stránke predávajúceho www.hanus.sk.
- II. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.