

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť Optimal Care s.r.o., so sídlom Haanova 14/A, 851 04 Bratislava, IČO: 47 422 335, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 92227/B (ďalej ako „**Optimal Care 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 ako „**Zákazník**“ alebo „**Kupujúci**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej ako „**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 ako „**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 ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa zverejnený na viditeľnom mieste webového sídla Optimal Care s.r.o. na www.optimal-care.sk.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

- 2.1. Optimal Care s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záručná doba je 24 mesiacov.
- 2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Optimal Care s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.3. Vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu Optimal Care s.r.o. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste.
- 2.4. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru Kupujúcim. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak Kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
- 2.5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady 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.

- 2.6. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

- 3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu u Predávajúceho. Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej ako „**Záručný servis**“), ktorý je v mieste Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, Kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto Záručnom servise.
- 3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t. j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si Kupujúci uplatňuje u Predávajúceho.
- 3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo záručný servis je povinný určiť spôsob vybavenia Reklamácie a Reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia Reklamácie. 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. aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
- 3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení Reklamácie vydať Zákazníkovi potvrdenie. 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.

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

- 4.1. Pri predkladaní tovaru na Reklamáciu:

- je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v Optimal Care s.r.o.
- je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú Reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.).

- 4.2. Nárok na uplatnenie Reklamácie u Predávajúceho Kupujúcim zaniká:

- nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,

- b) neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
- c) uplynutím záručnej doby tovaru,
- d) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- e) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- g) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- h) poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- i) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- j) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- k) zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

5. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 5.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí).
- 5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však 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 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 vady, ak však Kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 5.7. Ak Predávajúci Reklamáciu nevybaví do 30 dní, Kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

- 5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- 5.9. Ak má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na Kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1. Reklamačný poriadok má Predávajúci právo zmeniť.
- 6.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 27. 07. 2015.