

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**THUASNE MEDICAL, s.r.o.**

### **I. Úvodné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky zodpovednosti za vady a postup pri reklamacii Tovarů zakúpeného od spoločnosti THUASNE MEDICAL, s.r.o., Karadžičova 2, 811 09 Bratislava, IČO: 35 851 937, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 28207/B v prípadoch, keď je Kupujúcim Spotrebiteľ.
2. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie:
  - a) Predávajúcim spoločnosť THUASNE MEDICAL, s.r.o., Karadžičova 2, 811 09 Bratislava, IČO: 35 851 937, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 28207/B,
  - b) Kupujúcim Spotrebiteľ, ktorý nakupuje Tovar na základe Spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej s Predávajúcim,
  - c) Spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania,
  - d) Spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára Predávajúci so Spotrebiteľom, ktorej predmetom je predaj Tovarů,
  - e) Tovarom výrobky alebo veci Predávajúceho, najmä Zdravotnícke pomôcky, potreby a iný zdravotnícky sortiment,
  - f) Odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko Určenej osoby,
  - g) Určenou osobou osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv,
  - h) Zdravotníckou pomôckou je nástroj, prístroj, zariadenie, počítačový program, materiál alebo iný výrobok používaný samostatne alebo v kombinácii určený výrobcom na diagnostické, preventívne, monitorovacie účely alebo liečebné účely, na zmiernenie ochorenia alebo na kompenzáciu zranenia, zdravotného postihnutia, na skúmanie, nahradenie alebo zmenu anatomickej časti tela alebo fyziologického procesu, na reguláciu počatia, ktorého hlavný účinok sa nezískal farmakologickými prostriedkami, imunologickými prostriedkami ani metabolizmom, ale ktorého činnosť možno podporovať týmito prostriedkami; za Zdravotnícku pomôcku sa považuje aj príslušenstvo zdravotníckej pomôcky, ktoré je špecificky určené výrobcom na použitie spolu so zdravotníckou pomôckou.

### **II. Záručná doba**

1. Na Tovar zakúpený od Predávajúceho sa vzťahuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak na predávanom Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom nie je vyznačená dlhšia záručná doba. Dlhšia záručná doba môže byť poskytnutá len na niektoré časti, súčasti, diely či komponenty Tovar.
2. Ak ide o použitý Tovar je záručná doba 12 mesiacov.
3. Vada, ktorá sa prejaví do 6 mesiacov odo dňa prevzatia Tovar, sa považuje za vadu, ktorá tu bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe Tovar, alebo ak sa nepreukáže opak.
4. Záručná doba začína plynúť od prevzatia Tovar Kupujúcim.
5. Na žiadosť Kupujúceho Predávajúci poskytne záruku na Tovar písomnou formou vystavením záručného listu. Ak to povaha Tovar umožňuje, postačuje namiesto záručného listu vydať doklad o jeho kúpe.

### **III. Obmedzenie záruky**

1. Predávajúci nezodpovedá najmä za vady Tovar vzniknuté jeho bežným opotrebením, za vady, ktoré boli spôsobené poškodením Tovar, neodborným zachádzaním s Tovarom, nerešpektovaním návodu na obsluhu Tovar, nedodržaním správneho postupu pri montáži Tovar, nesprávnou údržbou Tovar, nesprávnym ošetrovaním Tovar, nesprávnym skladovaním Tovar či vykonaním neodborného zásahu na Tovare, ani za vady Tovar v dôsledku náhodnej udalosti alebo pôsobenia vyššej moci.
2. V prípade, že bola dojednaná nižšia kúpna cena Tovar, Predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola nižšia kúpna cena dojednaná.
3. V prípade použitého Tovar Predávajúci nezodpovedá za vady použitého Tovar vzniknuté v dôsledku jeho predchádzajúceho použitia alebo opotrebenia.
4. Vybraný Tovar (najmä elektrické polohovateľné postele a elektrický zdvihák pacienta) predávaný Predávajúcim je určený k odbornej montáži. Predávajúci odporúča Kupujúcim využiť služby Predávajúceho spočívajúce v odbornej montáži. V prípade, že Kupujúci tieto služby nevyužije, je potrebné, aby prenechal odbornú montáž osobe na to oprávnenej. Predávajúci odporúča ponechať si doklad o odbornej montáži s uvedením identifikácie osoby oprávnenej k montáži, dátumu montáže, postupu montáže, číselným kódom Tovar a tento doklad predložiť pri prípadnej reklamacii; inak nemusí byť reklamácia uznaná.

### **IV. Nároky zo zodpovednosti za vady**

1. Ak ide o odstrániteľnú vadu Tovar, má Kupujúci nárok na bezplatnú opravu Tovar. Kupujúci má tiež nárok na výmenu Tovar alebo jeho súčastí, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady Tovar alebo jeho súčastí vymeniť vadný Tovar, alebo vadnú súčast Tovar, ak sa vada týka len súčasti Tovar, za bezvadné, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
2. Ak ide o odstrániteľnú vadu Tovar, ktorá sa vyskytne opätovne po oprave, pre ktorú nemožno Tovar riadne užívať, alebo má Tovar viacero vád, pre ktoré nemožno Tovar riadne užívať, má Kupujúci nárok na výmenu Tovar alebo odstúpenie od Spotrebiteľskej zmluvy. Za opätovnú vadu sa považuje vada toho istého druhu, ktorá sa vyskytla aspoň tretí krát. Za viacero vád sa považuje súčasný výskyt aspoň troch vád veci.
3. Ak ide o neodstrániteľnú vadu Tovar, ktorá nebráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci nárok na výmenu Tovar alebo na odstúpenie od Spotrebiteľskej zmluvy.
4. Ak ide o neodstrániteľné vady Tovar, ktoré nebránia riadnemu užívaniu Tovar, má Kupujúci nárok na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
5. Ak Tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý Tovar má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, má Kupujúci namiesto práva na výmenu Tovar právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.

## **V. Uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady**

1. Nároky zo zodpovednosti za vady musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho bezodkladne po zistení vady v záručnej dobe, inak zaniknú. V prípade poškodenia Tovar pri jeho preprave spíše Kupujúci s dopravcom škodový protokol a bezodkladne písomne informuje Predávajúceho.
2. Ak je vo vydanom záručnom liste uvedená Určená osoba, nárok na záručnú opravu je Kupujúci oprávnený uplatniť u Určenej osoby, ktorá je v mieste Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom.
3. Nárokov zo zodpovednosti za vady sa môže Kupujúci domáhať na súde, len ak vady vytkol najneskôr do 24 mesiacov od prevzatia Tovar.
4. Nároky zo zodpovednosti za vady Kupujúci uplatňuje na prevádzke (predajni) Predávajúceho, v ktorej Tovar zakúpil. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu na ktorejkoľvek prevádzke (predajni) Predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávanú skladbu Tovar. Kupujúci nie je oprávnený zaslať Tovar na reklamáciu so službou dobierka a Predávajúci nie je povinný takto zaslaný Tovar prevziať.

## VI. Postup pri reklamácii

1. Kupujúci je povinný pri reklamácii predložiť reklamovaný Tovar, doklad o kúpe Tovu, záručný list Tovu, pokiaľ bol vydaný a prípadné iné doklady podľa čl. III ods. 4 tohto Reklamačného poriadku. Ak je reklamácia realizovaná prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, je Kupujúci povinný do 5 (piatich) pracovných dní reklamáciu písomne potvrdiť a doručiť Predávajúcemu reklamovaný Tovar s dokladmi podľa predošlej vety, inak sa na reklamáciu neprihliadne.
2. Pracovník Predávajúceho poverený vybavovaním reklamácií spíše s Kupujúcim reklamačný protokol, v ktorom uvedie identifikačné a kontaktné údaje Kupujúceho a jeho prípadného zástupcu, opíše stav Tovu, dátum zistenia vady Tovu, prejavy vady Tovu, predložené doklady a zistené podrobnosti o použití Tovu. Kupujúci je povinný poskytnúť pracovníkovi Predávajúceho poverenému vybavovaním reklamácií, všetky potrebné údaje a skutočnosti. Reklamačný protokol sa považuje za potvrdenie o prijatí reklamácie. Jedno vyhotovenie reklamačného protokolu vydá poverený pracovník Kupujúcemu. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie Predávajúci doručí Kupujúcemu krátkou textovou správou, e-mailom alebo poštou ihneď po uplatnení reklamácie; 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.
3. V prípade, že sa zistí, že údaje alebo skutočnosti uvádzané Kupujúcim pri uplatnení reklamácie sú nepravdivé alebo zavádzajúce, Predávajúci reklamáciu neuzná.
4. Po uplatnení reklamácie Predávajúci poučí Kupujúceho o jeho právach podľa čl. IV tohto Reklamačného poriadku a na základe rozhodnutia, ktoré z týchto práv si Kupujúci uplatňuje, Predávajúci určí 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 reklamovaného Tovu, 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 Spotrebiteľskej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovu za nový Tovar.
5. Ak Kupujúci reklamáciu Tovu 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 vyžadovať úhradu nákladov na Odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s Odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu Odborného

posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

6. Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, uvedie Predávajúci v doklade o vybavení reklamácie, komu môže Kupujúci zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak je Tovar zaslaný na Odborné posúdenie Určenej osobe, náklady Odborného posúdenia Určenou osobou, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia Určenou osobou. Ak je Tovar zaslaný na Odborné posúdenie inej než Určenej osobe, náklady na Odborné posúdenia inou než Určenou osobou, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Kupujúci. Počas vykonávania Odborného posúdenia záručná doba neplynie. Ak Kupujúci Odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu Tovar, môže reklamáciu uplatniť znova. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na Odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Takto znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
7. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného Tovar, výmenou Tovar, vrátením kúpnej ceny Tovar, vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar, písomná výzva na prevzatie Tovar či iného plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
8. Predávajúci vydá Kupujúcemu doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý bude pre Kupujúceho pripravený na prevzatie na prevádzke (predajni), na ktorej bola reklamácia uplatnená a vhodným spôsobom o tom informuje Kupujúceho. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je Predávajúci oprávnený po vybavení reklamácie odoslať prostredníctvom verejného dopravcu Tovar spolu s dokladmi súvisiacimi s vybavením reklamácie na adresu dodania Tovar uvedenú v Spotrebiteľskej zmluve.
9. Ak si Kupujúci neprevezme Tovar a iné veci súvisiace s vybavením reklamácie ani do 30 dní odo dňa vybavenia reklamácie, je Predávajúci oprávnený požadovať od Kupujúceho poplatok za uskladnenie vo výške 1,- Eur za každý, aj začatý deň omeškania Kupujúceho s prevzatím Tovar.
10. Až do vybavenia reklamácie je Tovar vo vlastníctve Kupujúceho.

## **VII. Informácia o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov**

1. Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa

domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Kupujúci môže žiadosť podať aj elektronickou poštou na adrese [medicalba@thuasne.sk](mailto:medicalba@thuasne.sk).

2. Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“) subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa ods. 3 tohto článku, ak Predávajúci na žiadosť podľa ods. 1 tohto článku odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní od jej odoslania.
3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na webovom sídle ministerstva [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).
4. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podáva Kupujúci príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov (ods. 3 tohto článku). Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Kupujúci. Možnosť Kupujúceho obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Návrh musí obsahovať náležitosti a prílohy podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. Ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov oprávnenej právnickej osoby (ods. 3 tohto článku) nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur.
5. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba (ods. 3 tohto článku) môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť 5 eur vrátane dane z pridanej hodnoty.
6. Ak sa jedná o Spotrebiteľskú zmluvu uzatvorenú medzi Kupujúcim a Predávajúcim na diaľku alebo zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho, môže Kupujúci podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, podať sťažnosť za účelom riešenia sporu prostredníctvom zásahu subjektu alternatívneho riešenia sporu s využitím platformy RSO, ktorá je dostupná na adrese [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).
7. Ustanovenia ods. 1 až 5 tohto článku sa nevzťahujú na prípady, keď Predávajúci vystupuje v rámci Spotrebiteľskej zmluvy ako poskytovateľ zdravotnej starostlivosti – prevádzkovateľ výdajne zdravotníckych pomôcok určenej na výdaj zdravotníckych pomôcok na základe lekárskeho poukazu.

## **VIII. Osobitné ustanovenia vzťahujúce sa na spôsob a vybavenie reklamácie Zdravotníckej pomôcky v prípade internetového výdaja**

1. Na spôsob a vybavenie reklamácie Zdravotníckej pomôcky v prípade internetového výdaja sa vzťahujú nasledovné ustanovenia Reklamačného poriadku.
2. Zdravotnícku pomôcku možno vrátiť do siedmich dní odo dňa prevzatia zásielky so Zdravotníckou pomôckou, ak zásielka obsahuje:
  - a) poškodenú Zdravotnícku pomôcku,
  - b) iný počet balení Zdravotníckej pomôcky, ako bol objednaný,
  - c) Zdravotnícku pomôcku po dátume expirácie,
  - d) Zdravotnícku pomôcku, ktorá nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode,
  - e) Zdravotnícku pomôcku bez návodu na použitie alebo ak návod na použitie nie je v štátnom jazyku.
3. Vrátenie Zdravotníckej pomôcky z dôvodov uvedených v odsekoch 2 tohto článku vybaví Predávajúci výmenou vrátenej Zdravotníckej pomôcky za kúpnu cenu (a súvisiace náklady, ak ich Kupujúci zaplatil), ktorú Kupujúci za vrátenú Zdravotnícku pomôcku zaplatil Predávajúcemu vrátane nákladov na doručenie zásielky. Predávajúci vracia sumu podľa predošlej vety prevodom na účet Kupujúceho, ak sa nedohodne inak.
4. Zdravotnícku pomôcku možno vrátiť na účel reklamácie:
  - a) odovzdaním v prevádzke (predajni) Predávajúceho spolu s písomnou informáciou o dôvodoch vrátenia,
  - b) zaslaním poštovej zásielky obsahujúcej vrátenú Zdravotnícku pomôcku a písomnej informácie o dôvodoch vrátenia Predávajúcemu na adresu uvedenú v čl. I ods. 1 Reklamačného poriadku.
5. Na spôsob a vybavenie reklamácie Zdravotníckej pomôcky sa vzťahujú ustanovenia čl. VI tohto Reklamačného poriadku, ak v tomto článku nie je ustanovené inak.

## **IX. Záverečné ustanovenia**

1. Kupujúci prevzatím Tvaru akceptuje podmienky reklamácie uvedené v tomto Reklamačnom poriadku, ak sa s Predávajúcim písomne nedohodol inak.
2. Pri uplatňovaní nárokov zo zodpovednosti za vady v prípadoch, ak Kupujúcim nie je Spotrebiteľ, sa tento Reklamačný poriadok neaplikuje a použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka, ak nie je s Kupujúcim dohodnuté inak.
3. Predávajúci je oprávnený kedykoľvek rozhodnúť o zmene tohto Reklamačného poriadku. Spotrebiteľské zmluvy uzatvorené po zmene Reklamačného poriadku sa spravujú ustanoveniami nového znenia Reklamačného poriadku.

4. Tento Reklamačný poriadok nahrádza doterajší reklamačný poriadok Predávajúceho a nadobúda platnosť a účinnosť dňa 15.12.2017.

V Bratislave dňa 15.12.2017

**THUASNE MEDICAL, s.r.o.**  
*Ing. Soňa Rerková, konateľ*