

## REKLAMAČNÝ PORIADOK Tovar

### Predávajúci:

**Obchodné meno:** Slovenská podologická spoločnosť, občianske združenie  
**Sídlo:** Moravská 10/7, 831 03 Bratislava – Nové Mesto  
**IČO:** 51707829  
**DIČ:** 2120957300  
**V jej mene** Ing. Milada Nádašiová, prezident  
**Registrácia:** Register občianskych združení MV SR reg. č. VVS/1-900/90-53689  
**Kontakt:** [podologia.sps.info@gmail.com](mailto:podologia.sps.info@gmail.com)  
[+421 905 271 165](tel:+421905271165)

### **vydáva tento Reklamačný poriadok**

v zmysle ustanovení zákona č. 250/20017 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

## Článok 1

### Účel a predmet, výklad pojmov

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Predávajúcim a kupujúcim alebo objednávateľom tovaru (ďalej len „Kupujúci“) pri uplatňovaní reklamácií na tovar, ktoré poskytuje Predávajúci v situácii, ak zo strany Kupujúceho vznikne oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predaného tovaru.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky, miesto, rozsah a spôsob uplatnenia reklamácie Kupujúceho plynúcej zo zodpovednosti za vady predaného tovaru, vrátane informácie o tom, kde môže Kupujúci reklamáciu uplatniť.
- 1.3 Odoslaním objednávky umiestnenej na internetovej stránke [www.podologia.sk](http://www.podologia.sk) Kupujúci vyhlasuje, že bol s týmto Reklamačným poriadkom oboznámený.
- 1.4 Tento Reklamačný poriadok je viditeľne umiestnený na webovej stránke Predávajúceho [www.podologia.sk](http://www.podologia.sk).
- 1.5 Na účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie:

**Predávajúci:** Slovenská podologická spoločnosť, o.z. so sídlom: Moravská 10/7, 831 03 Bratislava – Nové Mesto, IČO: 51 707 829, DIČ: 21 20 957 300, zapísaná v Registri občianskych združení vedenom: Ministerstvo vnútra SR, VVS/1-900/90-53689 (ďalej len „Predávajúci“),

**Kupujúcim** sa rozumie: fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Predávajúcim uzavrela zmluvu vytvorením objednávky cez webovú stránku [www.podologia.sk](http://www.podologia.sk), a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Kupujúci“).

**Tovarom** sa rozumejú produkty, ktoré si Kupujúci zakúpil u Predávajúceho.

**Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady zakúpeného tovaru.

**Vybavením reklamácie** sa rozumie: ukončenie reklamačného konania, odstránením vady predaného tovaru, výmenou tovaru, vrátením ceny účtovanej za predaný tovar, poskytnutím primeranej zľavy z ceny za predaný tovar, alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

## Článok 2 Záručná doba

2.1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u Predávajúceho a ktorý je vlastníctvom Kupujúceho.

2.2. Ak je Kupujúci spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania), na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok. Ak si kupujúci objednal použitú vec a bol o tom kupujúci informovaný, záručná doba je 12 mesiacov. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok a na tieto reklamácie sa nevzťahujú tieto reklamačné podmienky.

2.3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho, ak si tovar preberá kupujúci osobne, v deň jeho prevzatia.

## Článok 3 Zodpovednosť za vady

- 3.1. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným používaním:
- k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
  - nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
  - používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostrediu tovaru podľa návodu,
  - zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,

- e. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
- f. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

3.2. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome.

3.3. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Za vadu nie je možné považovať, ako vyplýva už z povahy veci doba jej minimálnej trvanlivosti alebo doba spotreby, ktorá môže byť obmedzená na kratší čas. Doba minimálnej trvanlivosti, doba použiteľnosti, doba spotreby alebo obdobná doba je uvedená na tovare ak takémuto označeniu tovar podlieha.

3.4. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko sa tovar pri preprave môže poškodiť. Odporúčame Kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal je nepoškodený.

## Článok 4

### Uplatnenie a prijímanie reklamácie

4.1. Reklamáciu si musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu, a to ihneď po zistení vady.

4.2. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na adresu Predávajúceho uvedenú na začiatku tohto dokumentu, avšak nie na dobierku.

4.3. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru. Odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku.

4.4. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a vyplnený [Reklamačný protokol](#). Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou).

4.5. V prípade, ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, Predávajúci je oprávnený vyzvať Kupujúceho o doplnenie požadovaných údajov a upresnenie reklamácie.

4.6. Dňom uplatnenia reklamácie je deň, kedy Kupujúci uplatnil reklamáciu, ktorá obsahovala všetky požadované náležitosti (ako je uvedené v bode 3.4.), t.j. v deň keď bola písomná reklamácia Predávajúcemu doručená. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje a náležitosti (podľa bodu 3.4.), reklamačné konanie začne až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Kupujúci požadované údaje nedoplní ani po výzve Predávajúceho, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## **Článok 5**

### **Vybavenie reklamácie**

- 5.1. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.
- 5.2. Predávajúci môže reklamáciu uznať za oprávnenú alebo zamietnuť. Pokiaľ Predávajúci uzná reklamáciu za oprávnenú, bezodkladne o tom oboznámi Kupujúceho a na svoje náklady vykoná úkony – zaslanie poštou, osobné prevzatie, zaslanie na účet, zaslanie emailom.
- 5.3. V prípade, že Predávajúci reklamáciu Kupujúceho zamietne, je povinný ho o tom bezodkladne informovať a uviesť dôvody svojho zamietnutia.
- 5.4. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.5. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť.
- 5.6. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- 5.7. Predávajúci vedie evidenciu o prijatých reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Predávajúci je povinný poskytnúť evidenciu o prijatých reklamáciách dozornému orgánu k nahliadnutiu.

## **Článok 6**

### **Spôsoby vybavenia reklamácie**

- 6.1. Oprava alebo výmena tovaru je možná v nasledujúcich prípadoch:
  - a. ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby táto vada bola bezodplatne, včas a riadne odstránená, pričom táto vada musí byť odstránená bez zbytočného odkladu,
  - b. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, môže požadovať výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
  - c. Predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú vec, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 6.2. Odstúpenie od zmluvy:

- a. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy, ak sa na predanom tovare vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť, lebo znižuje jej kvalitu a bráni plnohodnotnému používaniu veci.
- b. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy, ak Predávajúci nevybaví reklamáciu v predpísanej 30 – dňovej lehote.
- c. Predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy, ak sa vada na tovare vyskytla opakovane, najmenej tretíkrát.

6.3. Ak sa Predávajúci a Kupujúci dohodnú, môže byť reklamácia vybavená výmenou reklamovaného tovaru za iný.

6.4. V prípade, že neodstrániteľná vada na predanom tovare nebráni jeho funkčnosti, môže byť reklamácia vybavená poskytnutím zľavy z ceny za reklamovaný tovar, ak sa tak Predávajúci a Kupujúci dohodnú.

## Článok 7

### Ukončenie reklamačného konania

7.1. Predávajúci vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- výmenou reklamovaného tovaru,
- opravou reklamovaného tovaru,
- vrátením kúpnej ceny tovaru,
- vyplatením zľavy z ceny predaného tovaru,
- odôvodneným zamietnutím reklamácie.

7.2. Pokiaľ Predávajúci uzná oprávnenú reklamáciu týkajúcu sa správnosti vyúčtovanej sumy za tovar, suma vo výške oprávnenej reklamovanej ceny sa Kupujúcemu vráti.

## Článok 8

### Alternatívne riešenie sporov

8.1. Predávajúci týmto informuje všetkých svojich spotrebiteľov, že pokiaľ spotrebiteľ usúdi, že jeho spotrebiteľské práva boli porušené, spory s Predávajúcim môže riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov a to nasledovne:

- prostredníctvom európskej platformy alebo
- obrátiť sa na príslušné slovenské orgány podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov.

8.2. Postup pre spotrebiteľa je nasledovný. Ako prvý krok sa Spotrebiteľ obráti na Predávajúceho písomnou formou. Ak do 30 dní od odoslania žiadosti o nápravu Spotrebiteľ od Predávajúceho neobdrží odpoveď, alebo ak odpoveď bude zamietavá, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tento návrh môže Spotrebiteľ podať do 1

roka od doručenia zamietavej odpovede od Predávajúceho alebo odo dňa uplynutia 30 dňovej lehoty, ktorú mal na odpoveď Predávajúci.

8.3. Príslušným orgánom na riešenie podnetov sú Slovenská obchodná inšpekcia (Spotrebiteľ sa môže informovať o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov na <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>), alebo subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré Spotrebiteľ nájde v zozname Ministerstva hospodárstva na ich webovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitejskych-sporov-1>.

8.4. Spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom európskej platformy riešenia sporov online na webovej stránke: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

## **Článok 9**

### **Záverečné ustanovenia**

9.1. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok.

9.2 Reklamačný poriadok je k dispozícii na internetovej stránke Predávajúceho [www.podologia.sk](http://www.podologia.sk).

9.3. Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť, doplniť alebo nahradiť tento reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia. Táto zmena bude zverejnená na internetovej stránke Predávajúci [www.podologia.sk](http://www.podologia.sk) s určením účinnosti nového Reklamačného poriadku.

9.4. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť 1.1.2024.