

Reklamačný poriadok

Článok 1

Základné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok sa riadi ustanoveniami občianskeho zákonníka č. 40/1964 Z. z. a v znení neskorších zmien a doplnkov a v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z.z. a v znení neskorších zmien a doplnkov.

Článok 2

Vymedzenie základných pojmov

Predávajúci je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Službou je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne.

Článok 3

Práva spotrebiteľa

V prípade, ak spotrebiteľovi bola poskytnutá služba nižšej kvality, nižšieho rozsahu alebo nebola vopred zaplatená služba poskytnutá v plnom rozsahu, ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

V prípade, ak spotrebiteľovi bol predaný výrobok nižšej kvality, alebo s chybou alebo inak, ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Spotrebiteľ má právo na reklamáciu aj v prípade, že výrobok nebol spotrebiteľovi dodaný v dodacej lehote uvedenej v článku 2 tohto reklamačného poriadku.

Článok 4

Povinnosti spotrebiteľa

Spotrebiteľ je vo vlastnom záujme povinný podpísať pred poskytnutím služby čestné prehlásenie o poskytovaní služieb a so súhlasom spracovania osobných údajov. V čestnom prehlásení spotrebiteľ uvádza, že nemá žiadnu zdravotnú prekážku – kontraindikáciu k poskytnutiu služby. Medzi takéto prekážky patrí I. trimester tehotenstva, akékoľvek rizikové tehotenstvo – najmä hypertenzia, preeklampsia, hroziaci predčasný pôrod, chronické ochorenie, akútne ochorenia, spontánne potraty v anamnéze, ďalej stav menej ako 3 mesiace po operačnom výkone, onkologické ochorenia, úrazy a bolesti chrbtice, prebiehajúce šesťnedeľie. V týchto prípadoch nie je možný praktický nácvik jednotlivých techník v rámci poradenstva v zdravom životnom štýle, rovnako nie je možný praktický nácvik jednotlivých techník v rámci mimoškolskej vzdelávacej aktivity. Služby sú v týchto prípadoch poskytované výlučne teoretickou prednáškou a rozhovorom.

Spotrebiteľ je vo vlastnom záujme povinný upozorniť predávajúceho pred zahájením poskytovania služby na svoj zdravotný stav, zdravotné problémy a príznaky a zdravotné obmedzenia ak ich má a má o nich vedomosť alebo má na ne podozrenie, najmä na, ktoré sú uvedené vyššie v tomto článku.

V prípade vážnych prekonaných, chronických alebo akútnych ochorení pri ktorých nie je predávajúci alebo spotrebiteľ objektívne spôsobilý posúdiť vplyv poskytovanej služby na tieto ochorenia, je spotrebiteľ povinný predložiť poskytovateľovi lekársky posudok popisujúci že druh poskytovanej služby nebude mať negatívny vplyv na zdravotný stav spotrebiteľa a/alebo spôsob ako sa má/môže služba poskytovať.

Spotrebiteľ je povinný používať výrobok tak ako je určené a teda správnym spôsobom. Spotrebiteľ je povinný dodržiavať správny a odporúčaný spôsob použitia, spôsob prania, žehlenia, čistenia, sušenia.

Článok 5

Uplatnenie reklamácie

Ak spotrebiteľ zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie služby alebo výrobku, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu podľa možnosti ihneď bez zbytočného odkladu u osoby ktorá mu službu poskytla a to priamo na mieste kde mu bola služba poskytnutá alebo na adresu poskytovateľa služby. V prípade reklamácie výrobku je možné uplatniť reklamáciu na diaľku – prostredníctvom emailovej komunikácie a pošty.

Pre spoľahlivejšie posúdenie reklamácie je vhodné, aby spotrebiteľ preukázal, že služba bola poskytnutá nekvalitne.

Poskytovateľ alebo ním poverená osoba zapíše reklamáciu spotrebiteľa do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie a dôkazov ktoré predložil spotrebiteľ.

Predávajúci po starostlivom preskúmaní reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, najneskôr však do 30dní.

V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby alebo kúpe výrobku (doklad z registračnej pokladne, faktúru, kópia objednávky a pod.).

Záručná doba je 3 mesiace pri poskytovaní služby. Záručná doba výrobkov je 2 roky.

Reklamáciu služby nie je možné uplatniť v prípade, ak spotrebiteľ nedodrжал pokyny, ktoré mu poskytol poskytovateľ služby.

Reklamáciu nie je možné uplatniť v prípade, ak spotrebiteľ poškodil výrobok nešetrným zaobchádzaním, napríklad takým, ktoré je v rozpore so správnym a odporúčaným spôsobom použitia výrobku.

Reklamácia sa nevzťahuje na bežné opotrebovanie výrobku jeho používaním.

Pokiaľ spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu, je povinný výrobok, ktorý je predmetom reklamácie doručiť späť predávajúcemu na vlastné náklady. Po dokončení reklamácie, je predávajúci povinný opravený alebo nový výrobok dodať späť kupujúcemu.

Článok 6

Chyby odstrániteľné

Spotrebiteľ má právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby počas poskytovania služby v momente, keď sa dozvedel že služba nie je poskytovaná podľa známych štandardov.

Spotrebiteľ má právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby na výrobku kedykoľvek počas záručnej doby výrobku.

Článok 7

Chyby neodstrániteľné

V prípade, že nie je možné poskytnúť službu z dôvodu na strane poskytovateľa napr. z dôvodu chyby technického charakteru alebo choroby, má zákazník právo na náhradný termín alebo na vrátenie už zaplatenej ceny.

V prípade, že nie je možné poskytnúť službu z dôvodu na strane spotrebiteľa napr. z dôvodu chyby technického charakteru alebo osobných obmedzení, má zákazník právo na náhradný termín v rámci príslušného kalendárneho roka na základe dohody s poskytovateľom služby. V prípade nemožnosti dohodnúť náhradný termín má spotrebiteľ právo na vrátenie 50% už zaplatenej sumy.

V prípade, že nie je možné chybu na výrobku odstrániť a nie je preukázané, že bola spôsobená nesprávnou starostlivosťou o výrobok zo strany spotrebiteľa, má zákazník právo na nový výrobok alebo na vrátenie už zaplatenej ceny.

Článok 8

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu.

Článok 9

Spoluúčasť spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie

Spotrebiteľ je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, prípadne vybaviť reklamáciu emailovou komunikáciou. Spotrebiteľ je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby ktoré sú predmetom reklamácie.

Článok 10

Alternatívne riešenie sporu

Spotrebiteľ 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. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej 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 spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. 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 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.

Článok 11

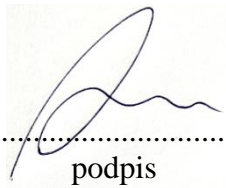
Záverečné ustanovenie

Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 4.5.2023.

Reklamačný poriadok vypracovala:

Alexandra Martinčeková – NATIVITAS
IČO: 54666554



.....
podpis