

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. 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. Tento reklamačný poriadok upresňuje postup spotrebiteľa v prípade, že aj napriek všetkému vynaloženému úsiliu spoločnosti Medicontur, s.r.o. ponúknuť spotrebiteľovi výrobok spĺňajúci požiadavky na kvalitu stanovenú normami platnými v Slovenskej republike ako aj v celej EÚ, vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za chyby predávaného výrobku.

Článok 1

Výber výrobku a údržba

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim, ak sa na tovar vzťahuje záruka a bol zakúpený u predávajúceho. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Hlavný predpoklad pre úspešné užívanie zakúpeného výrobku je jeho správny výber. Zvolený druh a účelovosť výrobku by mali presne zodpovedať potrebám spotrebiteľa. Nevhodne zvolený druh, či účelovosť výrobku nemôžu byť dôvodom na neskoršiu reklamáciu. Ďalším dôležitým predpokladom na zachovanie dobrého stavu výrobku a jeho funkčnosti v priebehu užívania je jeho správne skladovanie s ohľadom na povahu predávaného tovaru (kozmetické produkty), teda skladovanie pri teplotách od 5 do 25°C.

Článok 2

Zodpovednosť za chyby predanej veci

Predávaná vec musí mať požadovanú a právnymi predpismi stanovenú kvalitu, množstvo, mieru a musí byť bez chýb, najmä musí zodpovedať záväzným normám. Spoločnosť Medicontur, s.r.o. zodpovedá za chyby, ktoré majú produkty pri prevzatí spotrebiteľom. Pri produktoch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Článok 3

Spôsob vybavenia reklamácie

Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú chybu. Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neposúdi do troch pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. Spotrebiteľ je povinný predložiť reklamovaný výrobok kompletný, riadne vyčistený, nepremočený a hygienicky nezávadný. Predávajúci je oprávnený odmietnuť prevziať na posúdenie výrobok, ktorý nebude spĺňať tieto podmienky.

Článok 4

Postup a miesto uplatnenia reklamácie

Kontaktujte nás – Ak vám bol doručený poškodený tovar, bezodkladne (najneskôr do 24 hod.) nás prosím kontaktujte prostredníctvom e-mailu: esthetics@medicontur.com alebo telefonicky na tel. č. +421 905 746 094

Na uplatnenie reklamácie je zákazník povinný vyplniť reklamačný protokol, ktorý nájdete na našej stránke. Spätné odoslanie poškodeného tovaru – Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, a to buď osobne alebo prostredníctvom Slovenskej pošty na adresu Medicontur s.r.o., Hornohorská 7, 949 01 Nitra, Slovenská republika. K reklamovanému výrobku musí spotrebiteľ doložiť doklad o zakúpení a reklamačný protokol.

Článok 5

Lehoty na uplatnenie reklamácie

Záručná lehota je 6 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia výrobku spotrebiteľom. Ak je na predávanej veci, na jej obale, alebo v návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná lehota pred uplynutím tejto lehoty. Reklamáciu je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď, ako sa chyba prejavila. Ďalšie používanie výrobku s chybou môže zapríčiniť prehĺbenie chyby, znehodnotenie výrobku a môže byť dôvodom odmietnutia reklamácie.

Článok 6

Odstrániteľné chyby

Za odstrániteľnú chybu sa považuje taká chyba, ktorú je možné odstrániť opravou bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru. V prípade, že sa takáto chyba vyskytne, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Doba od uplatnenia reklamácie až do doby, keď je spotrebiteľ po skončení opravy povinný vec prevziať, sa do záručnej lehoty nepočíta.

Ak nemôže spotrebiteľ pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb výrobok riadne užívať, má právo na výmenu výrobku za iný, alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Opätovne vyskytnutie sa chyby po oprave znamená, že rovnaká chyba, ktorá bola v záručnej lehote už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa opätovne vyskytne. Väčší počet odstrániteľných chýb výrobku znamená, že výrobok má v čase uplatnenia reklamácie súčasne najmenej tri odstrániteľné chyby.

Článok 7

Neodstrániteľné chyby

Za neodstrániteľnú chybu sa považuje taká chyba, ktorú nemožno v stanovenej lehote odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný. V prípade, že ide o neodstrániteľnú chybu, má zákazník právo na výmenu výrobku za nový bezchybný, alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí.

V prípade, že charakter neodstrániteľnej chyby nebráni riadnemu užívaniu výrobku (napr. estetické chyby) a spotrebiteľ nežiada výmenu výrobku, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Pri poskytovaní zľavy sa bude brať do úvahy charakter chyby, stupeň a spôsob opotrebenia výrobku, dĺžka a miera jeho užívania ako aj možnosti jeho

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č. 40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov (občiansky zákonník), zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Nadobúda účinnosť dňom 01.04.2021