

Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a.s., Panenská 33, 811 03 Bratislava, prev. Osloboditeľov 131/4, 013 13 Rajecké Teplice, IČO: 316 422 84, DIČ: 2020450784, IČ DPH: SK 2020450784, +421 41 549 42 56, spa@spa.sk

Zápis v obchodnom registri: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III., Odd: Sa, vložka č. 3929/B

---

## **Reklamačný poriadok**

v znení Zákona č. 40/ 1964 Zb. Občiansky zákonník podľa § 615 až § 626

### **Článok I - A**

#### **Právo na uplatnenie reklamácie - tovar**

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami. Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

### **Článok I -B**

#### **Právo na uplatnenie reklamácie - služby**

Povinnosti predávajúceho v reklamačnom konaní upravuje Občiansky zákonník.

Na nekvalitne poskytovanú službu môže spotrebiteľ uplatniť bezodkladne riadnu reklamáciu. Reklamáciu je potrebné doručiť poskytovateľovi služby osobne alebo doporučenou poštou. V písomnosti môže spotrebiteľ navrhnúť aj spôsob vybavenia reklamácie. Táto reklamácia bude vybavená do 30 dní.

#### **Miesto uplatnenia reklamácie tovaru**

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v reklamačnom oddelení ktorejkoľvek prevádzky predávajúceho s ohľadom na predávaný sortiment.

Ak je v záručnom liste uvedená určená osoba k vykonaniu opravy, ktorá je v mieste prevádzky predávajúceho alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom a spotrebiteľ nemieni od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, môže uplatniť právo na opravu u určenej osoby.

Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.

### **Článok III**

#### **Zodpovednosť obchodníka pri predaji tovaru**

Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

Predávajúci nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak

- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám,
- spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru,

Predávajúci nezodpovedá za vady:

- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
- ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
- spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,
- spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.

O prijatej reklamácií sa musí zákazníkovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde bol reklamovaný tovar zakúpený, cenu, za akú bol tovar zakúpený.

Ak spotrebiteľ reklamuje vady tovaru, je zamestnanec reklamačného oddelenia povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, ak je to možné s ohľadom na povahu vady. V ostatných prípadoch vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

### **Článok IV**

#### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

Predávajúci zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci spotrebiteľom, ak na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca (dodávateľ predávajúceho) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, predávajúci nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.

Ak ide o použitú vec, kupujúci sa s predávajúcim môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.

Predávajúci nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiadá spotrebiteľ. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe tovaru.

Predávajúci bude vydávať záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než 24 mesiacov poskytovaných na vlastné výrobky a pri predávaných tovaroch, kde záručný list k výrobku pribalil dodávateľ.

Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho, obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

Obsah, rozsah a podmienky spotrebiteľskej záruky znamená:

- na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok),
- aké plnenie poskytne predávajúci (ak sa vada v poskytnutej záručnej dobe vyskytne - môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za bezvadný tovar),
- aké doklady musí kupujúci pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, príp. aké iné podmienky musí splniť, napr. pri predĺženej záruke vrátenie s pôvodným obalom atď., aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej záruke.

Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak kupujúci neurobil. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez väd, plyní pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol zákazník povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.

Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.

V prípade, že si spotrebiteľ nevyzdvihol vec po vybavení reklamácie (maximálne v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať) hoci sa mu vybavenie reklamácie riadne oznámilo doporučeným listom s výzvou na vyzdvihnutie veci, predávajúci postupuje nasledovne:

- predávajúci môže vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci.
- predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci.
- predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj

## **Článok V** **Práva spotrebiteľa**

Pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Neprimeranosť nákladov posúdi vedúci obchodnej prevádzky v súlade s inštrukciami obdržanými z úseku obchodu a marketingu. Rovnako posúdi možnosť výmeny vadnej veci za bezvadnú. Pri výmene veci nie je

dôležité, či táto vec už bola používaná.

Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má spotrebiteľ právo:

- na výmenu veci (predávajúci je povinný vec vymeniť) alebo
- právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu).

Právo na výber možnosti má spotrebiteľ.

Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ tovar riadne užívať, má právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

Rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, má spotrebiteľ i v prípade, ak oprava vadného tovaru nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady. Predávajúci je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny na základe dohody s kupujúcim.

Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak predávajúci vec neopravil ani nevymenil, predávajúci odmietol odstrániť vadu, vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci, vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

## **Článok VI**

### **Reklamácia použitého a vadného tovaru**

Pri predaji použitých alebo vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť spotrebiteľa, o akú vadu.

Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, o ktorých bol kupujúci pri ich predaji informovaný. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

V .....dňa

.....  
podpis