

# Reklamačný poriadok Mediconet OHC Slovakia, s.r.o.

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. **Mediconet OHC Slovakia, s.r.o.** so sídlom Heyduková 12-14, 811 08 Bratislava, IČO: 35 950 030, DIČ: 2022062724, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 37172/B, email: [quality@mediconet.sk](mailto:quality@mediconet.sk), tel.: +421 (2) 32 17 12 11 (ďalej aj ako „**MEDICONET**“) vydáva v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov, zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov tento reklamačný poriadok (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).
- 1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti MEDICONET a klientov MEDICONET, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky (ďalej aj ako „**klient**“) v rámci reklamačného konania. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkach MEDICONET prístupných verejnosti a na webovom sídle [www.mediconet.sk](http://www.mediconet.sk)
- 1.3. Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie nároku klienta v lehotách určených týmto reklamačným poriadkom na preverenie správnosti a kvality služieb a tovarov poskytnutých/predaných MEDICONET a pri ostatných podnetoch klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
- 1.4. Za reklamáciu sa nepovažuje najmä:
  - a) anonymný podnet,
  - b) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne bez úmyslu využiť služby/tovary MEDICONET, voči ktorým žiadosť smeruje,
  - c) podnet klienta na úpravu/zlepšenie služieb/tovarov MEDICONET,
  - d) pripomienky klienta k podmienkam služieb/tovarov poskytovaných/predávaných MEDICONET,
  - e) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť klienta o preverenie správnosti a kvality konkrétnej, individuálne poskytnutej služby/tovaru klientovi,
  - f) žiadosť o vyhotovenie kópie akéhokoľvek dokumentu.
- 1.5. Za reklamáciu sa nepovažuje tiež sťažnosť klienta, pokiaľ MEDICONET preukázateľne zistí zjavnú nepravdivosť klientom uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany MEDICONET. V takomto prípade MEDICONET vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamacii, avšak všetky poplatky a iné náklady MEDICONET účelne vynaložené na zisťovanie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti MEDICONET platí klient.
- 1.6. MEDICONET zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar/služba pri prevzatí/prijatí klientom, t.j. musí mať dohodnutú, resp. právnymi predpismi stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť a musí byť bez väd. Pri veciach/službách predávaných/poskytovaných za nižšiu cenu nezodpovedá MEDICONET za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 1.7. Pri spotrebnom tovare sa aplikuje záručná doba v súlade s ustanovením § 620 a nasl. Občianskeho zákonníka, t.j. záručná doba v trvaní 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru klientom, alebo záručná doba uvedená v záručnom liste, ak je dlhšia ako zákonná záručná doba. Ak MEDICONET pri predaji tovaru ponúka klientovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako darček, je na klientovi či ponúkaný darček prijme. Darček však nie je predaným tovarom, preto MEDICONET nezodpovedá za jeho prípadné vady a na tento tovar sa teda zákonná záruka nevzťahuje.

- 1.8. Ak ide o odstrániteľné vady, klient má nárok na bezplatné a včasné odstránenie vady. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým MEDICONET nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. MEDICONET môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 1.9. Ak ide o vadu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla užívať riadne ako vec bez vady, má klient nárok na výmenu veci alebo odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí. Tie isté práva prislúchajú klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má klient právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 1.10. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú MEDICONET zodpovedá, má klient namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

## **2. Postup pri podaní reklamácie**

2.1. Klient môže uplatniť reklamáciu:

- a) poštou na adresu: Heydukova 14, 811 03 Bratislava.
- b) e-mailom na adresu: [quality@mediconet.sk](mailto:quality@mediconet.sk),
- c) osobne počas prevádzkovej doby v ktorejkoľvek prevádzke MEDICONET.

2.2. Reklamácia musí obsahovať:

- a) predmet reklamácie, popis dôvodov reklamácie, vrátane názvu tovaru, služby alebo činnosti,
- b) identifikačné údaje klienta (najmä meno, priezvisko, rodné číslo, adresu trvalého pobytu),
- c) kontaktné údaje klienta (najmä email, telefónne číslo, korešpondenčnú adresu),
- d) fotokópie dokladov preukazujúcich tvrdenia klienta.

2.3. Klient musí priložiť k reklamácii všetky doklady preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, resp. iné doklady preukazujúce jeho tvrdenia, pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú plynúť až odo dňa, kedy boli MEDICONET preukázané všetky skutočnosti, ktoré klient v reklamácii uvádza, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania.

2.4. MEDICONET môže vyzvať klienta telefonicky alebo písomne na spresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. Ak klient reklamovaný nárok nespresní alebo nedoloží MEDICONET požadované doklady, MEDICONET bude vychádzať iba z dostupných podkladov.

2.5. Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči MEDICONET po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom. Klient by mal uplatniť reklamáciu voči MEDICONET bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností rozhodných pre uplatnenie reklamácie, lehota na uplatnenie reklamácie však nie je časovo obmedzená.

## **3. Postup MEDICONET v reklamačnom konaní**

3.1. Ak klient uplatní reklamáciu, poverený zamestnanec MEDICONET je povinný poučiť klienta o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia klienta, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je MEDICONET povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie.

3.2. MEDICONET musí riadne uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti. MEDICONET zašle klientovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie prostredníctvom poštového podniku alebo elektronickou poštou.

- 3.3. MEDICONET nemusí odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na opakovaný podnet klienta, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené. Tým nie je dotknuté právo klienta, podať MEDICONET žiadosť o nápravu v zmysle bodu 4.2. tohto reklamačného poriadku.
- 3.4. MEDICONET vykoná preverenie a odborné posúdenie reklamácie. Následne MEDICONET rozhodne o oprávnenosti reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a splnenia povinností uvedených v bode 2.3 tohto reklamačného poriadku. V písomnom vyjadrení k reklamácie MEDICONET informuje klienta o oprávnenosti, resp. neoprávnenosti reklamácie.
- 3.5. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša MEDICONET. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.

#### **4. Zjednanie nápravy pri oprávnenej reklamácie**

- 4.1. MEDICONET zjedná nápravu voči klientovi, resp. prijme adekvátne opatrenia bezodkladne po rozhodnutí o oprávnenosti reklamácie.
- 4.2. V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, akým MEDICONET vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že MEDICONET porušila jeho práva, môže MEDICONET podať žiadosť o nápravu, pričom klient je opätovne povinný splniť povinnosti uvedené bodoch 2.1 až 2.3 tohto reklamačného poriadku.

#### **5. Alternatívne riešenie sporov**

- 5.1. V prípade nevybavenia žiadosti o nápravu v lehote 30 dní od jej odoslania alebo v prípade jej zamietnutia, môže klient podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Alternatívne riešenie sporov prebieha prostredníctvom príslušných subjektov alternatívneho riešenia sporov zapísaných v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Klient má právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce alternatívne riešiť spor s MEDICONET. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov, ako aj priebeh konania, sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; prílohou uvedeného zákona je aj formulár návrhu na začatie konania. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je dostupný na: [www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-rieseniaspotrebiteľskych-sporov-1](http://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-rieseniaspotrebiteľskych-sporov-1)
- 5.2. V prípade, že klient nesúhlasí s rozhodnutím MEDICONET o vybavení jeho reklamácie a trvá na svojich nárokoch voči MEDICONET, má právo obrátiť sa aj na všeobecný súd. Klient sa môže pri uplatňovaní svojich nárokov obrátiť tiež na spotrebiteľské združenia, ktorých zoznam s popisom činností a kontaktnými údajmi vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

#### **6. Záverečné ustanovenia**

- 6.1. MEDICONET je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento reklamačný poriadok zmeniť alebo úplne nahradiť. Zmenu reklamačného poriadku MEDICONET zverejní vo svojich prevádzkových priestoroch prístupných verejnosti a na webovom sídle [www.mediconet.sk](http://www.mediconet.sk) s určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 6.2. Toto znenie reklamačného poriadku nadobúda účinnosť dňa 1. júla 2022