

## 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Tieto obchodné podmienky upravujú povinnosti a práva zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim P&M&P, s.r.o., so sídlom: Branisková 16, 040 12 Košice – mestská časť Staré mesto, IČO 45313059, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Košice I, odd. Sro, vl.č.24677/V (ďalej ako „predávajúci“ alebo „spoločnosť P&M&P s.r.o.“) a každou osobou, ktorá je kupujúcim v postavení spotrebiteľa, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru ponúkaného na stránke internetového obchodu predávajúceho - [www.ezdravotnickepomocky.sk](http://www.ezdravotnickepomocky.sk). Tieto obchodné podmienky boli spracované v súlade s požiadavkami podľa Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, Zákona č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Občianskeho zákonníka a ďalších relevantných právnych predpisov.

### Kontaktné údaje predávajúceho:

Obchodná spoločnosť P&M&P, s.r.o., IČO: 45 313 059, so sídlom: Branisková 16, 040 01 Košice – mestská časť Staré mesto, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, oddiel Sro, vložka č. 24677/V  
e-mail: [info@ezdravotnickepomocky.sk](mailto:info@ezdravotnickepomocky.sk)  
telefón: +421 904 866 478  
doručovacia adresa: Branisková 16, 040 12 Košice  
číslo pre bezhotovostné platby SLSP, a.s. (IBAN): SK62 0900 0000 000479859633, č. účtu: 479859633/0900

1.2. Tieto obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a každou osobou, ktorá je kupujúcim produktu ponúkaným na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

1.3 Predávajúci je súčasne prevádzkovateľom elektronického systému prostredníctvom ktorého prevádzkuje internetový obchod na doméne s názvom <https://ezdravotnickepomocky.sk/> (ďalej aj „internetový obchod“ alebo „e-shop“).

1.4.Kupujúcim je každá osoba (fyzická osoba alebo právnická osoba), ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom Internetového obchodu Predávajúceho, a ktorá obdržala emailové oznámenie o prijatí objednávky.

1.5 Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy podľa týchto VOP nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.

1.6 Produkty sú tovary, ktoré sú určené k predaju a zároveň sú zverejnené v Internetovom obchode predávajúceho (ďalej tiež ako „produkty“ alebo „tovar“).

1.7 Zmluvou sa rozumie kúpna zmluva.

1.8 Príslušným orgánom vykonávajúci dozor nad zákonnosťou v oblasti ochrany spotrebiteľa je:

*Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj  
Staničná 9  
P. O. BOX 49A  
950 50 Nitra 1  
tel. č. 037/772 02 16  
fax č. 037/772 00 24*

**webový odkaz na podávanie podnetov:** <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>

1.9. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje svoj súhlas s tým, že tieto obchodné podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na každú kúpnu zmluvu uzavretú prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho, na základe ktorej predávajúci dodá produkty (ďalej len „kúpna zmluva“) a na všetky súvisiace vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté pri uzatváraní kúpnej zmluvy.

1.10. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.11 Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné až do vydania nových obchodných podmienok.

## **2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy (objednávka)**

2.1. Návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho, je objednávka produktov v jednej z nasledovných foriem:

- zaslaním e-mailovej správy kupujúceho predávajúcemu,
- kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho, telefonickou objednávkou kupujúceho predávajúcemu.

2.2 Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim a to momentom keď predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie, označené ako „Spracovanie objednávky“, o akceptovaní objednávky formou emailu alebo telefonicky.

2.4 Kúpna zmluva sa uzatvára na dobu určitú a zaniká splnením záväzkov Predávajúceho a Kupujúceho.

## **3. Práva a povinnosti kupujúceho**

3.1. Kupujúci je povinný:

- prevziať objednaný alebo zakúpený tovar,
- zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
- potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

3.2. Náhrada škody pri neprevzatí tovaru

a) Predávajúci má právo na náhradu škody (podľa ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka), v prípade, že si kupujúci objednal tovar, ktorý nestornoval, resp. neodstúpil od zmluvy a zároveň od dopravcu, resp. pošty, neprevzal tento tovar, alebo po výzve predávajúceho si v prípade zvolenia osobného odberu tovar neprevzal v určenej lehote na odber. Týmto konaním kupujúci porušil svoju povinnosť uvedenú v bode 3.1., podľa ktorého je kupujúci povinný prevziať objednaný tovar.

b) Pri určovaní výšky náhrady škody, predávajúci berie do úvahy predovšetkým dopravné náklady a s tým spojené poplatky v prípade zaslania tovaru, náklady spojené s balením, expedíciou a administráciou objednávky, ako aj všetky ostatné odôvodnené náklady, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky a zároveň má právo si účtovať i ušlý zisk.

c) Predávajúci má právo aj neuplatniť si právo na náhradu škody, alebo si uplatniť toto právo len z časti.

3.3. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v kvalite, termíne, množstve a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v potvrdení objednávky.

#### **4. Práva a povinnosti predávajúceho**

4.1. Predávajúci je povinný:

- dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, termíne, kvalite a zabaliť ho spôsobom vhodným na jeho ochranu pri preprave,
- odovzdať kupujúcemu spolu s tovarom v písomnej podobe návod v slovenskom jazyku, alebo skrátený návod v slovenskom jazyku, z ktorého je zrejmé jeho použitie a nastavenie, záručný list, dodací list a daňový doklad. Pre uplatnenie záruky je možné akceptovať okrem iného aj daňový doklad s vyznačeným výrobným číslom, ktorý slúži zároveň aj ako dodací list,
- zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR.

4.2. Predávajúci má právo na včasné a riadne zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

#### **5. Dodacie podmienky**

5.1. Tovar je predávaný podľa vystavených obrázkov, katalógov, vzorov, popisov, vzorkovníkov a typových listov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

5.2. Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote najneskôr do 14 pracovných dní od dodania tovaru dodávateľom alebo výrobcom tovaru predávajúcemu alebo po dohode s kupujúcim sa lehota podľa tohto odseku môže predĺžiť.

5.3. Objednávky prijaté do 12.00 hod. v prípade tovaru, ktorý je na sklade, sa spravidla expedujú v deň prijatia objednávky a doručuje v nasledovný pracovný deň kuriérom.

5.4. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v potvrdení objednávky kupujúceho predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak. V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom je kupujúci telefonicky oboznámený predávajúcim. V prípade, ak kupujúci neprevezme objednaný tovar do 2 pracovných dní odo dňa, keď bol kupujúcemu dostupný, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe.

5.5. Rozmery, váha a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, obrázkoch, popisoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnené na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho môžu byť ilustračného charakteru a môžu byť aj rozdielne a závislé od výrobcu – sú orientačnými údajmi. Parametre tovaru však

zodpovedajú technickým údajom prezentovaných v príslušných názvoch a v menovite porovnateľných tovarových položkách.

5.6. Kupujúci je povinný skontrolovať neporušiteľnosť obalu zásielky hneď po doručení. Ak je obal tovaru mechanicky poškodený, kupujúci je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru pod obalom. V prípade zistenia poškodenia tovaru spíše dopravca s kupujúcim záznam, tzv. škodový protokol. Na základe takto vyhotoveného záznamu predávajúci poskytne odstránenie závady tovaru, zľavu na tovar, alebo v prípade neodstrániteľných závad tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

5.7. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote 14 pracovných dní od potvrdeného termínu dodania odstúpiť od potvrdenej objednávky. Ak kupujúci za tovar vopred zaplatil, predávajúci mu vráti zaplatenú sumu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim, do 5 pracovných dní od doručenia odstúpenia od objednávky.

5.8. Poštovné a balné podľa aktuálneho cenníka je platné len pre doručenie v rámci SR, pre iné štáty sa stanovuje po vzájomnom odsúhlasení so zákazníkom.

5.9 Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na adresu uvedenú v akceptácii objednávky a prevzatý okamihom fyzického prevzatia tovaru kupujúcim, resp. jeho oprávneným zástupcom a podpísaním protokolu o doručení a odovzdaní tovaru alebo odmietnutím prevzatia tovaru, ktoré dopravca vyznačí v protokole o doručení a odovzdaní tovaru. Ak bude potrebné dodanie tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste dodania tovaru a v časovom rozsahu alebo v prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od kúpnej zmluvy neprevezme tovar, vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie tovaru na miesto dodania tovaru.

5.10 Predávajúci zašle najneskôr spolu s tovarom daňový doklad - faktúru, prípadne i dodací list a záručný list, ak je dodávaný spolu s tovarom..

5.11. Kupujúci má právo neprevziať dodaný produkt od dopravcu pokiaľ je dodaný produkt iného typu alebo v prípadoch:

- a. dodania veci, ktorá je v rozpore s uzavretou zmluvou (inej alebo poškodenej veci),
- b. dodania veci v poškodenom obale alebo,
- c. dodaní veci bez príslušných dokladov.

## 6. Kúpna cena

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu cenu tovaru dohodnutú v potvrdení objednávky vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len „kúpna cena“) formou dobierky prostredníctvom kuriéra, alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho.

6.2. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote uvedenej v potvrdení objednávky, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

6.3. Všetky uvádzané ceny pri tovare sú konečné vrátane 20% DPH, resp. 10% DPH.

6.4 Detailné platobné podmienky sú upravené v dokumente Platobné podmienky, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok.

## **7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod zodpovednosti za škody na tovare**

7.1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

7.2 Nebezpečenstvo poškodenia tovaru a zodpovednosť za škodu na tovare prechádza na kupujúceho jeho prevzatím, pričom nezáleží na tom, či kupujúci prevezme produkt osobne alebo prostredníctvom poverenej/splnomocnenej osoby

## **8. Storno objednávky**

8.1. Stornovať objednaný tovar má zákazník právo do 24 hodín od vytvorenia objednávky bez storno poplatku. Stornovanie už vyexpedovanej objednávky je možné, avšak za poplatok vo výške dopravných nákladov uvedených v objednávke. Storno objednávky nám zašlite na adresu [info@ezdravotnickepomocky.sk](mailto:info@ezdravotnickepomocky.sk) kde uveďte všetky detaily objednávky, ktorú chcete zrušiť. V prípade, že už bola suma za objednaný tovar uhradená, predávajúci zašle zaplatenú sumu späť na bankový účet kupujúceho, alebo ich doručí iným spôsobom, ktorý si spolu dohodnú.

## **9. Odstúpenie od kúpnej zmluvy**

9.1. Ak predávajúci nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v objednávke, predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúcemu alebo je kupujúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku). V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode týchto reklamačných a obchodných podmienok, je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.

9.2. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom podľa § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

9.3. Kupujúci má právo v rámci lehoty podľa 9.2 VOP po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

9.4. Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť v deň, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, odo dňa prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, odo dňa prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- na základe zmluvy tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, odo dňa prevzatia prvého dodaného tovaru.

9.5 Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou alebo telefonicky spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy, alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo pomocou formulára. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa ust. § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

9.6. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok musí obsahovať informácie požadované vo formulári odstúpenia od kúpnej zmluvy, najmä identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu kupujúceho.

9.7. Ak kupujúci v postavení spotrebiteľa odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil. Od kupujúceho nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v ust. § 9 ods. 3, ust. § 10 ods. 3 a 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a došlo k úplnému poskytnutiu služby.

9.8. Kupujúci v postavení spotrebiteľa je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy zaslať tovar späť na adresu sídla prevádzkovateľa alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak kupujúci navrhol, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety tohto bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

9.9. Kupujúci v postavení spotrebiteľa je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný.

9.10. Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

9.11. Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi

nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

9.12. Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

9.13. Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

9.14. Predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu za tovar rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby kupujúcemu v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky.

9.15. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu:

- hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške
- náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru. Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu reklamačných a obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť predávajúcemu náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenu tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.

9.16. V súlade s ust. § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
- predaj tovaru, ktorý bol v čase po uzavretí zmluvy a prevzatí tovaru od predávajúceho kupujúcemu zmontovaný, zložený alebo použitý takým spôsobom, že jeho opätovné uvedenie do pôvodného stavu predávajúcim nie je možné bez vynaloženia zvýšeného úsilia a zvýšených nákladov, napr. zložený alebo zmontovaný nábytok a pod.
- predaj náhradných dielov, ktoré sú objednávané na požiadanie zákazníka.

9.17. Ustanovenia čl. 9 týchto obchodných podmienok neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona. 10.14 Kupujúci, ktorým je iná osoba ako spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy len v prípadoch

ustanovených všeobecne záväzným právnymi predpismi alebo písomne dohodnutými medzi predávajúcim a kupujúcim v kúpnej zmluve

## 10. Reklamačný poriadok – zásielkový výdaj

### 10.1. Všeobecné ustanovenia:

Táto Reklamačného poriadku upravuje zodpovednosť predávajúceho za vady predaného tovaru a ich uplatnenie spotrebiteľom v zmysle zákona 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „OZ“ alebo „Občiansky zákonník“) v znení neskorších predpisov.

Uplatnenie a postup vybavenia reklamácie bude podliehať v predošlom odseku uvedeným právnym predpisom budú sa vzťahovať iba na tovar, ktorý bol zakúpený u spoločnosti P&M&P s.r.o. ako prevádzkovateľa e-shopu na webovej stránke [www.ezdravotnickepomocky.sk](http://www.ezdravotnickepomocky.sk), a ktorého reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe. K zakúpenému tovaru je priložený daňový doklad o kúpe, slúžiaci aj ako záručný list, na ktorom sú uvedené identifikačné údaje o danom tovare.

### 10.2. Záručné podmienky pre kupujúceho v postavení spotrebiteľa:

a) Na tovar sa poskytuje záruka na 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov (výnimkou sú výrobky s obmedzenou záručnou dobou, viď bod 10.2, odsek j). Táto doba začína dňom vystavenia dokladu o kúpe tovaru a predlžuje sa o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave a jej dĺžka je doba od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak kupujúci neurobil.

b) Záruka sa vzťahuje na všetky viditeľné aj skryté poškodenia tovaru, ktoré nie sú zlučiteľné s jeho funkčnosťou, úžitkovými a estetickými vlastnosťami. U tovaru kupujúci preukazuje pôvod tovaru faktúrou (dodacím listom). Kvôli tomu je kupujúci povinný si tento doklad počas trvania záruky ponechať a uschovať.

c) Kupujúci je povinný si tovar prezrieť po jeho prevzatí bez zbytočného odkladu. Prevzatím rozumieme odovzdanie tovaru prepravcom zákazníkovi. Zároveň je povinný oznámiť predávajúcemu hneď po uskutočnení kontroly dodaného tovaru všetky nedostatky (poškodenia), ktoré zistil, alebo ktoré pri odbornej kontrole bolo možné zistiť. Pri zistení rozdielu v množstve alebo druhu tovaru s údajmi na faktúre či dodacom liste, je nevyhnutné podať o tomto stave správu predávajúcemu bezodkladne od dňa prevzatia tovaru (objednávky).

d) Kupujúci je povinný oznámiť zistené nedostatky predávajúcemu písomne na adrese predávajúceho. V oznámení kupujúci musí uviesť zistené nedostatky (charakteristika, ako sa prejavujú), popr. priložiť foto a musí uviesť nárok, ktorý v dôsledku škody uplatňuje. Kupujúci v dôsledku poškodenia tovaru môže uplatniť nasledujúce kroky: dodanie chýbajúceho tovaru, oprava tovaru, výmenu poškodeného tovaru, primeranú zľavu z nákupnej ceny tovaru, odstúpenie od zmluvy (nárok na odstúpenie od zmluvy je uskutočniteľný iba v prípade, ak ani jedno z vyššie spomenutých riešení nie je realizovateľné).

e) Reklamačný formulár pošle kupujúci písomne poštou na adresu predajcu alebo osobne na adrese predajcu.



f) Odberateľ doručí na vlastné náklady a riziko reklamovaný tovar na adresu prevádzky spoločnosti P&M&P s.r.o., alebo inú dodávateľom určenú adresu. Tovar musí byť v kompletnom stave, čistý, mechanicky nepoškodený. Ku každému tovaru musí predložiť doklad o kúpe tovaru alebo jeho kópiu. Spotrebiteľ je povinný spolu s tovarom zaslať aj popis vady.

g) Nárok na uplatnenie záruky zaniká v nasledujúcich prípadoch:

- poškodením tovaru pri preprave. Takéto škody je nutné riešiť s prepravcom pri preberaní tovaru,
- porušením ochranných pečatí a garančných nálepiek, ak sa nachádzajú na výrobku,
- mechanickým poškodením, neodbornou inštaláciou, manipuláciou a obsluhou,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami určenému prostrediu,
- ak tovar bol poškodený živlami (voda, oheň, blesk, ...), alebo tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním, prepätím, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo poškodený iným vonkajším vplyvom.

h) Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

i) Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

j) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

k) Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovaru mohol riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľov nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

l) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

m) Predávajúci vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe.

n) Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

o) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie spotrebiteľovi vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.

p) Vybavením reklamácie sa v zmysle ust. §2 písm. m) zák. č. 250/2007 Z.z. rozumie ukončenie reklamačného konania:

- odovzdaním opraveného tovaru,
- výmenou tovaru,
- vrátením kúpnej ceny tovaru,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

10.3. Záručné podmienky pre kupujúceho ktorý nie je v postavení spotrebiteľa:

a) V prípade, že kupujúcim je iná fyzická alebo právnická osoba ako spotrebiteľ, najmä ktorá kupuje tovar v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nevzťahuje sa na neho Časť I tohto reklamačného poriadku a jeho práva a povinnosti týkajúce sa väd tovaru sú upravené v zákone č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

b) Kupujúcemu je poskytovaná záruka za akosť tovaru v dĺžke 12 (dvanásť) mesiacov, ktorá začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.

c) Predávajúci akceptuje objednávky iba od tých subjektov, ktoré sú zapísané v príslušnom registri podľa slovenských právnych predpisov.

d) Predávajúci nenesie zodpovednosť za škodu, ani za ušlý zisk voči tretím stranám.

## 12. Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že kupujúci, ktorý je spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č.391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>; kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov medzi Predávajúcim a Kupujúcim – spotrebiteľom vyplývajúce z zmluvy ako spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so zmlouvou ako spotrebiteľskou zmlouvou sú uvedené na internetovej stránke

Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk) a v zákone č.391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## 12. Záverečné ustanovenia

12.1. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho. V prípade zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo reklamačných podmienok, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom tých všeobecných obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky kupujúcim.

12.2. Na vzťahy neupravené týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

12.3. Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že si prečítal všeobecné obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky a podmienky ochrany osobných údajov súhlasí s ich znením.

12.4. Prílohami týchto všeobecných obchodných podmienok sú

- a) Formulár na odstúpenie od zmluvy
- b) Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy
- c) Platobné podmienky

V Košiciach, dňa 16.06.2020