



Roche Slovensko, s.r.o., Pribinova 19, 811 09 Bratislava, IČO: 35 887 117, IČO DPH: SK 2021832087, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 31845/B

REKLAMAČNÉ PODMIENKY

Informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov Klienta

Klient môže uplatniť reklamáciu dodaných služieb alebo odovzdanej Pomôcky spoločnosťou Roche, podať sťažnosť alebo podnet na adresu sídla spoločnosti Roche alebo prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej z e-mailovej adresy Klienta uvedenej v Dohode na e-mailovú adresu czech.dia@roche.com.

Spoločnosť Roche zodpovedá za vady, ktoré má Pomôcka v momente odovzdania Pomôcky Klientovi a za vady iných poskytnutých Služieb.

Klient je povinný bez zbytočného odkladu po odovzdaní Pomôcky alebo po poskytnutí iných služieb skontrolovať Pomôcku, a to najmä jej stav, funkčnosť a kvalitu, ako aj skontrolovať kvalitu poskytnutých služieb, ak to je možné. Klient je povinný oznámiť spoločnosti Roche zistené vady Pomôcky alebo služieb bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o vadách mohol dozvedieť, najneskôr však v lehote 24 mesiacov alebo v lehote do skončenia Dohody, resp. do skončenia doby výpožičky, inak právo zo zodpovednosti za vady zanikne (ďalej len "záručná doba").

V prípade, ak je predmetom Dohody vypožičanie použitej Pomôcky, záručná doba trvá 12 mesiacov. V takom prípade spoločnosť Roche nezodpovedá za vady vzniknuté jej použitím alebo opotrebením, vrátane absencie ochrany proti dočasnému kontaktu s vodou. Spoločnosť Roche taktiež nezodpovedá za vady Pomôcky, ktoré boli uvedené v rámci protokolu o odovzdaní Pomôcky, za podmienky, že takéto vady neobmedzujú riadne fungovanie Pomôcky.

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, je Klient oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady. Spoločnosť Roche je povinná odstrániť vadu bez zbytočného odkladu a následne odovzdať Klientovi Pomôcku, resp. poskytnúť Služby bez väd. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Pomôcky, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti Roche nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Pomôcky alebo závažnosť vady. Spoločnosť Roche môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú Pomôcku za bezvadnú, ak to Klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Pomôcka mohla riadne použiť ako vec bez vady, má Klient právo na zrušenie Dohody, resp. právo odstúpiť od Dohody. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže Pomôcku riadne použiť.

Ak Klient uplatní reklamáciu, spoločnosť Roche alebo ňou poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinná poučiť Klienta o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia Klienta, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia

reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia 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 Klient právo od Dohody odstúpiť alebo má právo na výmenu Pomôcky za inú Pomôcku.

Spoločnosť Roche je povinná pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, spoločnosť Roche je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Klientovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Spoločnosť Roche je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Sťažnosti a podnety môže Klient adresovať na adresu sídla spoločnosti Roche alebo na e-mailovú adresu czech.dia@roche.com (v prípade použitia e-mailovej správy je potrebné túto správu odoslať z e-mailovej adresy Klienta uvedenej v Dohode). Sťažnosťami a podnetmi doručenými Klientom sa bude spoločnosť Roche riadnym spôsobom zaoberať bez zbytočného odkladu.

V prípade, ak má Klient za to, že zo strany spoločnosti Roche došlo k porušeniu jeho práv, je oprávnený obrátiť sa na orgán dozoru, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, a to napr. prostredníctvom webovej stránky: www.soi.sk.

Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov:

Klient má právo obrátiť sa na spoločnosť Roche so žiadosťou o nápravu (písomne na adresu sídla alebo zaslaním e-mailovej správy na adresu czech.dia@roche.com), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Roche vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Roche porušila jeho práva.

Klient je oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len "**subjekt ARS**"), ak spoločnosť Roche na žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Návrh sa podáva príslušnému subjektu ARS (zoznam subjektov ARS je zverejnený na internetovej stránke: <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov>), pričom možnosť obrátiť sa na súd týmto nie je dotknutá.

Na konanie o návrhu sa vzťahuje § 12 a nasl. zákona č. 391/2015 Z.z., o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v znení neskorších právnych predpisov.

Klient môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná na internetovej stránke:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

PODMIENKY ODSTÚPENIA OD ZMLUVY

Právo na odstúpenie od zmluvy

Klient má právo odstúpiť od Dohody bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od Dohody bez uvedenia dôvodu uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia Dohody, a v prípade odovzdania Pomôcky po 14 dňoch odo dňa, keď Klient alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme Pomôcku. Klient je oprávnený odstúpiť od Dohody aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Dohody.

Právo na odstúpenie od Dohody bez uvedenia dôvodu zaniká po úplnom poskytnutí Služieb, ak Klient udelí súhlas na začatie poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Dohody.

Klient má tiež právo odstúpiť od Dohody v prípade, ak je spoločnosť Roche v omeškaní so splnením svojej povinnosti, ktorú nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorú jej na splnenie tejto povinnosti Klient poskytol alebo v prípade, ak spoločnosť Roche nedodala Pomôcky v dojednanej lehote.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od Dohody Klient informuje spoločnosť Roche o svojom rozhodnutí odstúpiť od Dohody jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adresu sídla spoločnosti Roche alebo na e-mailovej adrese: czech.dia@roche.com (v prípade použitia e-mailovej správy je potrebné túto správu odoslať z e-mailovej adresy Klienta uvedenej v Dohode). Na tento účel môže Klient použiť vzorový formulár na odstúpenie od Dohody, ktorý tvorí prílohu tohto dokumentu, a ktorý mu bol odovzdaný pred podpisom Dohody.

Lehota na odstúpenie od Dohody je zachovaná, ak Klient zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Dohody pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Dohody.

Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od Dohody budú Klientovi vrátené všetky prípadné platby, ktoré Klient uhradil v súvislosti s uzavretím Dohody. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si Klient zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby budú Klientovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené jeho oznámenie o odstúpení od Dohody. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký Klient použil pri jeho platbe, ak výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Prípadná platba bude Klientovi uhradená až po doručení vypožičanej Pomôcky späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie Pomôcky späť podľa toho, čo nastane skôr. Klient zašle Pomôcku späť alebo ju prinesie na adresu sídla spoločnosti Roche alebo ju odovzdá splnomocnenému zástupcovi spoločnosti Roche, ktorý mu Pomôcku odovzdal, a to najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od Dohody. Lehota sa považuje za zachovanú, ak Pomôcku odošle späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie Pomôcky znáša Klient, okrem prípadu, kedy sa spoločnosť Roche rozhodne prevziať od neho Pomôcku na vlastné náklady.

V prípade odstúpenia od Dohody do 14 dní od uzavretia tejto Dohody Klient zodpovedá iba za akékoľvek zníženie hodnoty Pomôcky v dôsledku zaobchádzania s ňou iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti Pomôcky.

FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od Dohody)

Komu: Roche Slovensko, s.r.o., Pribinova 19, 811 09 Bratislava:

Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od Dohody o bezodplatnom vypožičaní náhradnej zdravotníckej pomôcky vo vzťahu k poskytnutiu nasledovnej služby *:
..... (vyplňte, vo vzťahu k akej službe odstupujete od Dohody)

Dátum objednania/dátum prijatia*

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)
.....

Dátum