

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Článok I.

### Všeobecné ustanovenia

1. 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.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané spoločnosťou **Dental Studio SK s.r.o.**, so sídlom Kováčova 19, 851 10 Bratislava, IČO: 43 987 524, zapís. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro., vl. č.: 50414/B v súlade s jej predmetom podnikania.
3. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta.
4. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Klienta o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
5. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v priestoroch ambulancie Poskytovateľa na Kováčovej ul. 19 v Bratislave a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa [www.dentalstudiosk.com](http://www.dentalstudiosk.com).
6. Momentom uzatvorenia zmluvy s Poskytovateľom, Klient súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

## Článok II.

### Výklad pojmov

1. Poskytovateľom sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie obchodná spoločnosť **Dental Studio SK s.r.o.**, so sídlom Kováčova 19, 851 10 Bratislava, IČO: 43 987 524, zapís. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro., vl. č.: 50414/B (ďalej len „Poskytovateľ“).
2. Klientom sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická osoba, ktorá ako spotrebiteľ uzavrela s Poskytovateľom zmluvu a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Klient“).
3. Zmluvou sa rozumie Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, Zmluva o vykonaní stomatologického zákroku alebo Zmluva o vykonaní stomatoprotetických prác, uzavretá medzi Poskytovateľom a Klientom (ďalej len „zmluva“).
4. Službou sa rozumejú služby vykonané Poskytovateľom, spočívajúce v poskytovaní stomatologickej zdravotnej starostlivosti, vykonaní stomatologických zákrokov a stomatoprotetických prác na základe zmluvy uzatvorenej s Klientom (ďalej len „služba“).
5. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.

6. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny fakturovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

### **Článok III.**

#### **Zodpovednosť za vady**

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba poskytovaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom poskytovanej služby a uzavretou zmluvou.
2. Záručná doba za poskytované služby je 24 mesiacov, ak z charakteru poskytovanej služby, životnosti a funkčnosti použitého materiálu nevyplýva kratšia doba.

### **Článok IV.**

#### **Uplatnenie reklamácie**

1. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
  - na kvalitu poskytovanej služby.
  - na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena za službu nebola vyúčtovaná v súlade so zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.
2. Reklamácia sa nevzťahuje na prípady:
  - ak zníženie kvality poskytovaných služieb bolo spôsobené v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.
  - ak zníženie kvality poskytovaných služieb bolo spôsobené neodbornými zásahmi zo strany Klienta alebo tretích osôb, ktorým Klient vedome alebo nevedome v dôsledku svojej nedbanlivosti, takýto zásah umožnil.
3. Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutej Služby patrí najmä mechanické poškodenie, ktoré nebolo spôsobené Poskytovateľom. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku porušenia povinností zo zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Klientom zo strany Klienta, za vady, ktoré vznikli v dôsledku nedodržania pokynov Poskytovateľa v súvislosti s liečbou, ako ani za vady, ktoré vzniknú v dôsledku nepravdivých alebo neúplných údajov o zdravotnom stave poskytnutých Klientom a v dôsledku zmeny zdravotného stavu Klienta, ktoré pri poskytovaní Služby nebolo možné predpokladať alebo ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku toho, že Klient bezodkladne neinformoval Poskytovateľa o ich vzniku a neposkytol mu potrebnú súčinnosť na odstránenie týchto väd a za vady spôsobené v dôsledku odstúpenia Klienta od zmluvy.
4. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, inak právo na

reklamáciu zaniká. V prípade vystavenia faktúry Poskytovateľom musí Klient nesprávnosť fakturovanej ceny reklamovať v lehote splatnosti faktúry.

5. Pri uplatnení reklamácie Klient vyplní reklamačný protokol, ktorý je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa [www.dentalstudiosk.com](http://www.dentalstudiosk.com). Poskytovateľ na požiadanie Klienta odovzdá, prípadne zašle reklamačný poriadok na ním uvedenú e-mailovú adresu.
6. Klient doručí vyplnení reklamačný protokol Poskytovateľovi osobne do ambulancie Poskytovateľa (Kováčsova 19, 851 10 Bratislava) počas ordinačných hodín Poskytovateľa, alebo ho zašle e-mailom na e-mailovú adresu [info@dentalstudiosk.com](mailto:info@dentalstudiosk.com) alebo poštou na adresu sídla Poskytovateľa (Kováčsova 19, 851 10 Bratislava).
7. Reklamačný protokol musí obsahovať tieto údaje:
  - kontaktné údaje reklamujúceho (meno, bydlisko, e-mailová adresa, tel. č., adresa na doručovanie) ako aj meno priezvisko a bydlisko Klienta, v prípade ak reklamujúci nie je Klient
  - označenie reklamovanej služby
  - popis vady reklamovanej služby, spôsob akým sa vada prejavuje, zdravotné problémy, ktoré má Klient v súvislosti s reklamovanou službou
  - spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (odstránenie vady, zľava zo zaplatenej ceny za poskytnutú Službu)
  - zoznam priložených dokladov (napr. zmluva uzatvorená s Poskytovateľom, potvrdenie o úhrade)
  - spôsob, akým Klient žiada, aby mu bolo doručené oznámenie o vybavení reklamácie (e-mailom, prevezme osobne na základe telefonickkej, resp. mailovej informácie, poštou)
8. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (príp. fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady.
9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. dňom keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s bodom 6. tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 7. tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Klient ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## **Článok V.**

### **Vybavenie reklamácie**

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Poskytovateľa Klientovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie a zároveň s Klientom dohodne termín lekárskeho vyšetrenia, potrebného na zistenie väd reklamovaných služieb a spôsobu ich odstránenia. V prípade, ak nie je možné dohodnúť termín vyšetrenia hneď pri uplatnení reklamácie, Poskytovateľ je povinný

oznámiť Klientovi termín vyšetrenia najneskôr v lehote 5 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, spôsobom, ktorý si zvolí Klient v reklamačnom protokole (telefonicky alebo e-mailom).

2. Pri uplatnení reklamácie prostredníctvom e-mailu alebo poštou doručí Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie spolu s oznámením termínu vyšetrenia potrebného na zistenie väd reklamovaných služieb a spôsobu ich odstránenia na ním uvedenú e-mailovú adresu alebo poštovú adresu. Poskytovateľ doručí potvrdenie o prijatí reklamácie spolu s oznámením o termíne vyšetrenia bezodkladne, najneskôr však v lehote 5 pracovných dní odo dňa doručenia reklamačného protokolu. V prípade, ak to povaha reklamovanej služby dovoľuje a vyšetrenie Klienta pre vybavenie reklamácie nie je potrebné, Poskytovateľ doručí potvrdenie o prijatí reklamácie bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie.
  - 3.1 V prípade, ak Poskytovateľ rozhodne, že pre vybavenie reklamácie nie je potrebné vyšetrenie Klienta, 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 jej uplatnenia.
  - 3.2 V prípade, ak Poskytovateľ rozhodne, že pre vybavenie reklamácie je potrebné vyšetrenie Klienta, je Poskytovateľ povinný vybaviť reklamáciu ihneď po vyšetrení Klienta, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Ak sa Klient bez ospravedlnenia nedostaví na Poskytovateľom stanovený termín vyšetrenia, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú. V prípade, ak sa Klient nemôže dostaviť na vyšetrenie v stanovenom termíne, dohodne si s Poskytovateľom nový termín vyšetrenia. Doba odo dňa pôvodne Poskytovateľom stanoveného termínu vyšetrenia a nového termínu vyšetrenia stanoveného podľa požiadaviek Klienta sa nezapočítava do lehoty stanovenej na vybavenie reklamácie.
4. V prípade, ak z objektívnych dôvodov, spočívajúcich najmä v zdravotnom stave Klienta alebo v neposkytnutí potrebnej súčinnosti zo strany Klienta, nemôže dôjsť k vybaveniu reklamácie v lehotách uvedených v bode 3. tohto článku, Poskytovateľ na túto skutočnosť upozorní Klienta a reklamáciu vybaví bezodkladne potom, ako odpadnú prekážky pre jej vybavenie.
5. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Klientovi výstupný protokol, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie.
6. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta osobne a odovzdá mu výstupný a príp. aj prijímací protokol alebo o vybavení reklamácie informuje Klienta zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a príp. aj prijímacím protokolom na e-mailú adresu Klienta. V prípade, ak Klient požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný a príp. aj prijímací protokol na kontaktnú adresu Klienta uvedenú v reklamáci.
7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume

uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## Článok VI.

### Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
2. Ak vadu nie je možné odstrániť alebo sa vada vyskytuje opakovane aj po jej odstránení, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.
3. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z vyúčtovanej ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ Poskytovateľa.
4. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
  - odstránením vady poskytovanej služby,
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
  - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
5. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej ceny, sa suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny, Klientovi vráti.

## Článok VII.

### Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom .....
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O.BOX 5, 820 07 Bratislava 27 a príslušný súd.

V Bratislave, dňa .....

Dental Studio SK s.r.o.

zast. ....

konateľka