**REKLAMAČNÝ FORMULÁR**

1. **Všeobecné ustanovenia**
2. Poskytovateľ služieb obchodná spoločnosť fyzioPro s.r.o., IČO: 50 753 282, sídlo: Levočská 5, 040 012 Košice, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sro, vložka č.: 40992/V (ďalej aj len „Poskytovateľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje Klienta o podmienkach a spôsobe uplatnenia Reklamácie služieb poskytnutých Poskytovateľom, vrátane informácií o tom, kde môže Klient Reklamáciu uplatniť, ako aj o spôsobe vybavenia Reklamácie (ďalej aj len „Reklamačný poriadok“).
3. Tento Reklamačný poriadok upravuje reklamačné konanie v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/372/)o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a vzťahuje sa na Služby poskytované Poskytovateľom.
4. Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta.
5. Tento Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v Prevádzke Poskytovateľa a takisto je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa www.fyziopro.com
6. Momentom objednania Služby, resp. uzatvorením zmluvy Klient potvrdzuje, že bol oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom.
7. **Výklad pojmov**
8. Poskytovateľom sa rozumie obchodná spoločnosť fyzioPro s.r.o., IČO: 50 753 282, sídlo: Levočská 5, 040 012 Košice, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sro, vložka č.: 40992/V.
9. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
10. Klientom sa rozumie Spotrebiteľ, ktorému Poskytovateľ poskytne Službu.
11. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby.
12. Službou sa rozumie akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný Spotrebiteľovi Poskytovateľom odplatne alebo bezodplatne, vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19 Zákona.
13. Bezpečnou službou sa rozumie Služba, ktorá za bežných alebo rozumne predvídateľných podmienok nepredstavuje nebezpečenstvo alebo jej poskytovanie predstavuje pre Spotrebiteľa vzhľadom na bezpečnosť a ochranu zdravia len minimálne nebezpečenstvo.
14. Vadou služby sa rozumie najmä neposkytnutie Služby riadne, v dohodnutej a právnymi predpismi stanovenej kvalite, neposkytnutie Služby v dohodnutom trvaní alebo v dohodnutom rozsahu, vopred neohlásený výpadok Služby spôsobený z dôvodov na strane Poskytovateľa.
15. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej Služby, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú Službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za Službu, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie Reklamácie.
16. Prevádzkou sa rozumie priestor Poskytovateľa nachádzajúci sa v Podnikateľskom centre Pražská 4 (6. poschodie), 04011 Košice.

**III. Práva a povinnosti Klienta ako Spotrebiteľa**

1. Klient ako Spotrebiteľ má právo na Reklamáciu. V prípade, že bola Klientovi poskytnutá Služba s Vadou, napr. Služba nižšej kvality, alebo v nižšom rozsahu ako to bolo vopred medzi Poskytovateľom a Klientom dohodnuté, má Klient právo na Reklamáciu. Takisto má Klient právo na Reklamáciu, ak nebola Služba poskytnutá v dohodnutom trvaní. Klient má právo uplatniť Reklamáciu aj na správnosť ceny vyúčtovanej za Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že táto nebola vyúčtovaná v súlade s Cenníkom Poskytovateľa.
2. Klient je /aj vo vlastnom záujme/ povinný upozorniť Poskytovateľa, resp. jeho pracovníka pred zahájením poskytovania Služby na svoj zdravotný stav, zdravotné problémy a príznaky. V prípade, ak nie je Klient objektívne spôsobilý posúdiť vplyv poskytovanej Služby na jeho zdravotný stav alebo v prípade, ak pri odobratí anamnézy pracovník Poskytovateľa zistí možnosť alebo riziko poškodenia zdravia Klienta pri poskytovaní Služby z dôvodu ochorenia, choroby alebo zdravotného problému Klienta a požiada Klienta, Klient je povinný predložiť Poskytovateľovi, resp. jeho pracovníkovi lekárske potvrdenie (lekársku správu, nález) popisujúce, že druh poskytovanej Služby nebude mať negatívny vplyv na zdravotný stav Klienta a /alebo na spôsob ako sa má alebo môže Služba poskytovať.
3. **Zodpovednosť Poskytovateľa za Vady služby**

1. Poskytovateľ zodpovedá Klientovi za to, že Služba poskytnutá Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu Služby v súlade s charakterom ponúkanej Služby, dohodnuté medzi Poskytovateľom a Klientom a stanovené právnymi predpismi.
2. Poskytovateľ zodpovedá Klientovi za to, že Služba bude poskytnutá v dohodnutom rozsahu.
3. Poskytovateľ takisto zodpovedá za to, že Služba bude poskytnutá v dohodnutom termíne a dohodnutom trvaní.
4. **Uplatnenie Reklamácie**

1. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil alebo mohol zistiť Vadu služby alebo nesprávnosť ceny vyúčtovanej za Službu, najneskôr však do 30 dní, inak právo zo zodpovednosti za Vady služby, resp. právo na vrátenie nesprávne účtovanej sumy pri nesprávne vyúčtovanej cene za Službu zaniká.
2. Pri uplatnení Reklamácie je Klient povinný predložiť účtovný doklad o zakúpení (zaplatení) Služby. Pre spoľahlivejšie posúdenie Reklamácie a úspešnosť vybavenia Reklamácie pre Klienta je vhodné, aby Klient preukázal, že Služba bola poskytnutá vadne (napr. výpoveďou svedka, fotografiou preukazujúcou nekvalitne poskytnutú Službu, prípadne odborným vyjadrením/posudkom špecialistu na reklamovanú problematiku).
3. Poskytovateľ alebo jeho zamestnanec poverený vybavovať Reklamácie, spíše s Klientom Reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením dôvodu Reklamácie, objektívnych okolností Reklamácie a dôkazov, ktoré Klient poskytol (ak sa Reklamácia uplatňuje osobne v prevádzke Poskytovateľa).
4. Reklamáciu nie je možné úspešne uplatniť v prípade, ak Klient nedodržal pokyny, ktoré mu dal Poskytovateľ v súvislosti s poskytnutou Službou.
5. Reklamáciu môže Klient uplatniť:
	* písomne na adrese sídla Poskytovateľa: Levočská 5, 04012 Košice
	* e-mailom na emailovú adresu Poskytovateľa: fyziopro@gmail.com
	* osobne v Prevádzke Poskytovateľa na adrese: Pražská 4, 04011 Košice, k rukám osoby, ktorá je Poskytovateľom poverená vybavovať Reklamácie.
6. Pri uplatnení Reklamácie Klient vyplní a podpíše reklamačný protokol dostupný v Prevádzke Poskytovateľa alebo mu ho na žiadosť  zašle Poskytovateľ. V reklamačnom protokole Klient uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (meno, priezvisko, adresu bydliska, prípadne prechodného pobytu, telefónne číslo, e-mail), označí Službu, ktorej sa Reklamácia týka, uvedie dátum zakúpenia Služby a číslo dokladu, presne označí a popíše, čoho sa Reklamácia týka, t.j. popíše Vadu služby, ako aj časové vymedzenie, kedy sa podľa Klienta Vada služby vyskytla (prejavila) a kedy ju zistil. V reklamačnom protokole Klient ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje (pokiaľ mu Občiansky zákonník možnosť voľby priznáva) a v prípade uplatnenia vrátenia ceny za poskytnutú Službu alebo priznania zľavy z ceny za poskytnutú Službu uvedie aj akým spôsobom žiada prijať plnenie (osobne v hotovosti alebo poukázaním na ním uvedený bankový účet), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade Reklamácie správnosti vyúčtovania ceny za Službu musí Klient uviesť aj dátum poskytnutia Služby, ktorého sa Reklamácia správnosti vyúčtovania ceny za Službu týka alebo v prípade predplateného kreditu obdobie, ktorého sa Reklamácia správnosti vyúčtovania ceny za Službu týka.
7. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom v ním uplatnenej Reklamácii (reklamačnom protokole) a za nemožnosť doručenia písomností na Klientom uvedenú kontaktnú adresu.
8. Reklamačný protokol (vyplnený a podpísaný) Klient zašle Poskytovateľovi poštou na adresu Poskytovateľa: fyzioPro s.r.o., Levočská 5, 04012 Košice prípadne e-mailom na e-mailovú adresu Poskytovateľa: fyziopro@gmail.com alebo ho vyplní osobne (alebo prinesie vyplnený a podpísaný) v Prevádzke (do Prevádzky) Poskytovateľa na adrese: Pražská 4, 04011 Košice.
9. Uplatnenie Reklamácie na správnosť vyúčtovania ceny za Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za Službu, t.j. nezbavuje Klienta povinnosti zaplatiť cenu za Službu v lehote splatnosti.
10. Poskytovateľ si vyhradzuje právo Reklamáciu neuznať a zamietnuť, ak Vada služby bola spôsobená:

-okolnosťou vylučujúcou Zodpovednosť Poskytovateľa,

-nežiadúcim zásahom Klienta do výkonu Služby alebo aj nežiadúcim zásahom do výkonu Služby iných tretích osôb, ktorým Klient takýto zásah vedome alebo nevedome umožnil, a to aj svojím nedbanlivostným konaním (napr. neuposlúchnutie pokynu pracovníka Poskytovateľa pri alebo po poskytovaní Služby, nedodržanie zákazov a odporúčaní týkajúcich sa poskytovanej Služby, prerušenie poskytovania Služby zo strany Klienta),

- porušením povinnosti Klienta, vyplývajúcej z pokynov Poskytovateľa alebo z Všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa.

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo Reklamáciu neuznať a zamietnuť aj v prípade, ak Klient uplatnil Reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď Vadu služby alebo nesprávnosť vyúčtovania ceny za Službu zistil alebo mohol zistiť.
2. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient riadne uplatnil Reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná alebo e-mailová Reklamácia bola doručená Poskytovateľovi alebo kedy bola predložená osobne v súlade s bodom 8. tohto článku. V prípade, ak uplatnená Reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 6. tohto článku, Poskytovateľ vyzve Klienta na doplnenie Reklamácie a reklamačné konanie začína dňom doručenia riadnej Reklamácie, t.j. Reklamácie, ktorá obsahuje všetky požadované údaje. Ak Klient ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, Reklamácia bude považovaná za neuplatnenú.

1. **Vybavenie Reklamácie**

1. Poskytovateľ pri uplatnení Reklamácie vydá Klientovi potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Pri osobnom uplatnení Reklamácie vydá poverený pracovník Poskytovateľa Klientovi potvrdenú kópiu Reklamačného protokolu, ktorá je potvrdením o prijatí (uplatnení) Reklamácie. Pri uplatnení Reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o uplatnení Reklamácie na ním uvedenú kontaktnú poštovú adresu alebo e-mailovú adresu ihneď. Ak nie je možné potvrdenie o prijatí Reklamácie 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.
2. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú Reklamáciu a na základe rozhodnutia Klienta, ktoré z práv podľa Občianskeho zákonníka Klient uplatňuje, určí spôsob Vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní od uplatnenia Reklamácie a v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu Služby, 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 jej uplatnenia.
3. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie uvedenej v bode 2. tohto článku má Klient právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Služby za novú Službu.
4. Poskytovateľ vydá Klientovi o Vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, ktorý je písomným potvrdením o Vybavení reklamácie. O Vybavení reklamácie podľa prvej vety tohto bodu informuje Poskytovateľ Klienta zaslaním písomného vyrozumenia formou e-mailovej správy na e-mailovú adresu Klienta, v prípade, ak Klient požiadal o zaslanie informácie o Vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Klient požiadal o zaslanie informácie o Vybavení reklamácie poštou, Poskytovateľ zašle písomné vyrozumenie o Vybavení reklamácie na kontaktnú poštovú adresu Klienta uvedenú v Reklamácii.
5. Poskytovateľ vedie evidenciu o Reklamáciách, ktorú je povinný predložiť na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o Reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia Reklamácie, dátume a spôsobe Vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení Reklamácie.

**VII. Spôsoby vybavenia Reklamácie**

1. Ak sa na poskytnutej 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. Klient môže namiesto odstránenia vady Služby požadovať výmenu Služby, alebo ak sa vada týka len časti Služby, výmenu časti Služby, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Služby alebo závažnosť vady. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú Službu za bezvadnú, ak to Klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.
3. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby bola Služba riadne využitá ako Služba bez vady, má Klient právo na výmenu Služby alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po jej odstránení alebo pre väčší počet vád Službu riadne využívať ako Službu bez vady.
4. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny za Službu.
5. Klient má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy/objednávky Služby, ak:

-Služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby bola Služba riadne využitá ako Služba bez vady,

- ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po jej odstránení Službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne opätovne po jej odstránení,

-ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre väčší počet vád Službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu Služby,

- Poskytovateľ nevybaví Reklamáciu v 30-dňovej lehote.

1. Pri vybavení Reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej ceny za Službu sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania Služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje Poskytovateľ.
2. Poskytovateľ vybaví Reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
	* odstránením vady poskytovanej Služby,
	* vrátením ceny účtovanej za Službu (pri odstúpení od zmluvy/objednávky),
	* vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za Službu,
	* zaslaním písomnej výzvy na prevzatie plnenia Klientovi,
	* odôvodneným zamietnutím Reklamácie.
3. V prípade uznania Reklamácie týkajúcej sa správnosti účtovanej ceny za Službu, Poskytovateľ upraví zúčtovanie oprávnene reklamovanej sumy ceny účtovanej za Službu z predplateného kreditu, prípadne dohodne s kupujúcim Klientom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena za Službu účtovaná za jednorazovo poskytnutú Službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej sumy sa Klientovi vráti bez zbytočného odkladu.
4. **Záverečné ustanovenia**
5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.1.2021.
6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny alebo doplnenie tohto Reklamačného poriadku. Zmena Reklamačného poriadku sa stáva účinnou dňom jeho zverejnenia na internetovej stránke Poskytovateľa www.fyziopro.sk
7. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia – Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj, P. O. BOX č. 5, Bajkalská 21/A, 820 07 Bratislava.
8. Ak Klient nie je spokojný so spôsobom, akým Poskytovateľ vybavil jeho Reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má právo sa ako Spotrebiteľ obrátiť na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ žiadosť Klienta zamietne, alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, má Klient ako Spotrebiteľ právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „Návrh“); možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Alternatívne riešenie sporov (ďalej len „ARS“) sa netýka sporov, kde vyčísliteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjektom ARS je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk, alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov ARS vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Návrh môže Klient podať u subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice; Návrh môže Klient podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky [www.economy.gov.sk](http://www.economy.gov.sk/), webovom sídle SOI [www.soi.sk](http://www.soi.sk/). ARS je bezodplatné. Subjekt ARS môže vo svojich pravidlách ARS stanoviť, že je oprávnený od Spotrebiteľa požadovať poplatok za začatie ARS v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle, maximálne do výšky 5 EUR vrátane DPH.

Košice, 01.01.2021