

**I.**  
**Informácie o internetovom výdaji**

**v zmysle zákona č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vyhlášky Ministerstva zdravotníctva SR č. 21/2012 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o internetovom výdaji liekov a zdravotníckych pomôcok, o spôsobe zverejnenia informácie o internetovom výdaji, o spôsobe balenia zásielky a jej preprave a o spôsobe reklamácie**

**Prevádzkovateľ internetového výdaja:**

BENU SK 77, s.r.o.

Sídlo: Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava

IČO: 50 741 268

DIČ: 2120449727

IČ DPH: SK2120449727

Spoločnosť Zapísaná v OR Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sr, vl. č.: 117614/B

Číslo povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti: 06401/2019/HF

Kód PZS: P09515160301

Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

Štatutárny orgán: Petr Doležal, Róbert Nemčický, Michal Zelenka, Ľubica Kocianová, konatelia

**Miesto výkonu internetového výdaja:**

Lekáreň BENU, Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava

Telefón: +421 2 206 34 174

Mail: benu77@benulekaren.sk

**Zodpovedná osoba za farmakovigilanciu (za kvalitu a bezpečnosť liekov a zdravotníckych pomôcok, prijatie oznámenia o nežiaducich účinkoch alebo nehôd, príhod alebo zlyhaní zdravotníckych pomôcok, ktoré sú predmetom internetového výdaja):**

Peter Sedlák

sedlak@benulekaren.sk

+421 2 20634 100

Poskytovanie informácií: PO-UT 9.00-15:00

**Prevádzkareň poskytujúca odborné rady k zakúpeným liečivám a zdravotným pomôckam:**

Lekáreň BENU, Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava

Telefón: +421 2 206 34 174

Mail: benu77@benulekaren.sk

Spoločnosť BENU SK 77, s.r.o. so sídlom Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava, IČO: 50 741 268, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sro, vložka č. 117614/B, prevádzkuje verejnú lekáreň a zabezpečuje internetový výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok v priestoroch svojej prevádzkarne na adrese lekáreň BENU, Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava a na webovej stránke [www.benulekaren.sk](http://www.benulekaren.sk).

Sortiment liekov a zdravotníckych pomôcok, ktorý je predmetom internetového výdaja spolu s uvedením kódu Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv, názvu lieku alebo zdravotníckej pomôcky, liekovej formy, množstva liečiva v jednej dávke, pokiaľ ide o liek, veľkosti balenia lieku alebo zdravotníckej pomôcky a ceny liekov a zdravotníckych pomôcok je zverejnený a pravidelne aktualizovaný na webovej stránke internetovej lekárne [www.benulekaren.sk](http://www.benulekaren.sk). Prevádzkovateľ internetovej lekárne pravidelne aktualizuje ponuku liekov a zdravotníckych pomôcok ako aj ich cenu v závislosti od skladových zásob a cenotvorby a platných predpisov Ministerstva zdravotníctva SR.

Právoplatné rozhodnutie o vydaní povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti vo verejnej lekární spolu s odkazom na webové sídlo Národného centra zdravotníckych informácií je zverejnené na webovej stránke [www.benulekaren.sk](http://www.benulekaren.sk) v sekcii „Obchodné podmienky a informácie pre spotrebiteľa“. V tejto sekcii je možné rovnako nájsť informácie týkajúce sa umiestnenia prevádzkarne ako aj kontaktov, ktoré môže spotrebiteľ osloviť ohľadom konzultácie týkajúcej sa kvality a bezpečnosti, oznámenia výskytu nežiaducich účinkov liekov alebo nehôd, príhod alebo zlyhaní zdravotníckych pomôcok, ktoré sú predmetom internetového výdaja. V tejto sekcii sú tiež zverejnené obchodné podmienky a dodacie podmienky v rozsahu uvedenom nižšie v tomto dokumente v časti II. **Informácie pre spotrebiteľa**.

## II. Informácie pre spotrebiteľa

**poskytnuté kupujúcemu v zmysle § 3 ods. 1 a 2 zákona 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**

Odoslaním a akceptáciou online objednávky vzniká medzi predávajúcim a spotrebiteľom (ďalej ako „spotrebiteľ“) kúpna zmluva na dobu určitú, ktorá sa končí okamihom dodania tovaru a zaplatenia kúpnej ceny (ďalej ako „zmluva“).

### **Tovar:**

Hlavné vlastnosti tovaru, ktorý si spotrebiteľ objednal sú uvedené na našej stránke [www.benulekaren.sk](http://www.benulekaren.sk) pri každom konkrétnom tovare, rovnako sú vždy uvedené aj v priložených príbalových letákoch tovaru, ktorý si spotrebiteľ objednal.

### **Predávajúci:**

Predávajúcim je spoločnosť BENU SK 77, s.r.o. so sídlom: Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava, IČO: 50 741 268. Predávajúci prevádzkuje verejnú lekáreň BENU s miestom prevádzky nachádzajúcej sa na adrese: Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava (ďalej ako „kamenná lekáreň“).

Kontakt na predávajúceho: telefónne číslo +421 2 20 634 174, e-mail: [podpora@benulekaren.sk](mailto:podpora@benulekaren.sk)

### **Cena tovaru a ostatných poplatkov a platobné podmienky:**

Ceny tovarov vrátane dane z pridanej hodnoty sú uvedené na našej stránke [www.benulekaren.sk](http://www.benulekaren.sk) pri každom konkrétnom tovare. Okrem ceny tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty je spotrebiteľ povinný zaplatiť predávajúcemu nasledujúce náklady, resp. poplatky (podľa vlastného výberu spôsobu doručenia a platby za tovar):

**Náklady za doručenie tovaru – poštovné (vrátane DPH):**

- Slovak Parcel Service (UPS) 2,99€
- Osobný odber zadarmo
- Pri nákupe nad 30 € zadarmo

**Náklady súvisiace so zaplatením tovaru (vrátane DPH):**

- Dobierka Slovak Parcel Service 2,40 €
- Bezhotovostne – bankovým prevodom prostredníctvom bankových tlačidiel (UniCredit, SporoPay, TatraPay, ePlatby VUB, Poštová banka, ČSOB online platba, VIAMO) platobnej brány Besteron na účet predávajúceho - zadarmo<sup>1</sup>
- Bezhotovostne - Cardpay (online platobnou kartou: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic): zadarmo<sup>2</sup>

**Zaplatenie kúpnej ceny/platobné podmienky:**

Spotrebiteľ je povinný zaplatiť kúpnu cenu tovaru jedným z nasledujúcich spôsobov:

- bezhotovostne - bankovým prevodom prostredníctvom bankových tlačidiel platobnej brány Besteron na bankový účet predávajúceho alebo prostredníctvom platobnej karty pred odovzdaním tovaru. Spotrebiteľ je v takomto prípade povinný zaplatiť kúpnu cenu do 5 dní odo dňa doručenia potvrdenia od predávajúceho o akceptácii objednávky. V prípade, že kúpna cena nebude včas zaplatená, predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť jednostranne objednávku (odstúpiť od zmluvy);
- hotovostne - na dobierku prostredníctvom pošty alebo zmluvného kuriéra a pri prevzatí tovaru a v lekárni BENU, Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava.

**Doručenie tovaru:**

Objednaný tovar bude odovzdaný spotrebiteľovi spôsobom, ktorý si spotrebiteľ vybral, a to odoslaním (poštou alebo zmluvným kuriérom) alebo si ho spotrebiteľ vyzdvihne osobne v kamennej lekárni alebo v odbernom mieste.

Lehota na doručenie tovaru sa odvíja aj od toho, či má predávajúci objednaný tovar na sklade alebo ho musí objednať u distribútora, a tiež v prípadoch platby kúpnej ceny bezhotovostne, od zaplatenia kúpnej ceny.

1. Ak má predávajúci tovar na sklade a spotrebiteľ si zvolil hotovostnú platbu (dobierka), predávajúci zabezpečí jeho odoslanie kupujúcemu najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň od prijatia objednávky predávajúcim.
2. Ak má predávajúci tovar na sklade a spotrebiteľ si zvolil bezhotovostnú platbu (bankový prevod, karta), predávajúci zabezpečí jeho odoslanie spotrebiteľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň po obdržaní kúpnej ceny za tovar.
3. Ak predávajúci nemá tovar na sklade, vo všetkých prípadoch predávajúci objednávku vybaví v lehote do 5 pracovných dní (víkend sa nepočíta). Výnimkou je prípad, ak si spotrebiteľ zvolil bezhotovostnú platbu a v tejto lehote ešte nie je zaplatená kúpna cena. V takomto prípade predávajúci odošle tovar nasledujúci pracovný deň po obdržaní kúpnej ceny za tovar, ak už medzitým predávajúci neodstúpil od zmluvy.

---

<sup>1</sup>Predávajúci si od spotrebiteľa neúčtuje v súvislosti s týmto spôsobom platby žiadny poplatok, to však nevylučuje, že spotrebiteľ je povinný svojej banke zaplatiť poplatok v zmysle jej cenníka, resp. svojho balíka služieb.

<sup>2</sup>Predávajúci si od spotrebiteľa neúčtuje v súvislosti s týmto spôsobom platby žiadny poplatok, to však nevylučuje, že spotrebiteľ je povinný svojej banke zaplatiť poplatok v zmysle jej cenníka, resp. svojho balíka služieb.

Dodacia lehota kuriéra (Slovak Parcel Service) je jeden pracovný deň odo dňa odovzdania zásielky na odoslanie pre spotrebiteľa.

### **Reklamácie a sťažnosti:**

Spotrebiteľ je oprávnený podať reklamáciu alebo sťažnosť:

- ☑ osobne v kamennej lekárni (lekárne BENU, nachádzajúca sa na Pribylinskej 2/A, 831 04 Bratislava) počas prevádzkovej doby,
- ☑ elektronicky na e-mailovú adresu: [podpora@benulekaren.sk](mailto:podpora@benulekaren.sk), alebo
- ☑ písomne na adresu kamennej lekárne (lekárne BENU, nachádzajúca sa na Pribylinskej 2/A, 831 04 Bratislava) alebo sídla spoločnosti (Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava).

Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a v prípade odoslania poštou zásielku zreteľne označí názvom „REKLAMÁCIA“. Spotrebiteľ uplatňujúci reklamáciu uvedie kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu aj vyplnením Reklamačného formuláru, ktorého tlačivo je zverejnené na stránke [www.benulekaren.sk](http://www.benulekaren.sk) v sekcii „Reklamácie a sťažnosti“ .

Predávajúci pri prevzatí reklamovaného tovaru poučí spotrebiteľa o jeho právach. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv si uplatňuje, predávajúci určí 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 výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Lehota pre určenie spôsobu vybavenia reklamácie a pre vybavenie reklamácie začne plynúť dňom faktického doručenia reklamovaného tovaru predávajúcemu, t. j. spoločnosti BENU SK 77, s.r.o. na adresy uvedené vyššie.

### **Odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu pri doplnkovom sortimente (nevzťahuje sa na lieky a zdravotnícke pomôcky, pre ktoré sa uplatní Vyhláška Ministerstva zdravotníctva č. 21/2012 Z. z.):**

Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je doplnkový sortiment (napr. kozmetika, výživové doplnky, čaje, detská výživa a pod.) do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy osobne v kamennej lekárni počas prevádzkovej doby, na e-mailovú adresu: [podpora@benulekaren.sk](mailto:podpora@benulekaren.sk) alebo písomne na adresu kamennej lekárne a súčasne sídla spoločnosti (lekárne BENU resp. BENU SK 77, s.r.o., Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava).

Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je umiestnený na stránke [www.benulekaren.sk](http://www.benulekaren.sk) v sekcii „[Reklamácie a sťažnosti](#)“.

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. 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. Predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi vyššie uvedené platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.

Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Spotrebiteľ zodpovedá 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 nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je o. i. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru, alebo tovaru určeného pre osobitne pre jedného spotrebiteľa, predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze alebo 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.

### **Vrátenie liekov a zdravotníckych pomôcok**

Spotrebiteľ môže vrátiť LIEK, ak zásielka obsahuje:

- a) liek v inej liekovej forme, v inom množstve liečiva v jednej dávke lieku alebo v inej veľkosti balenia, ako bol objednaný,
- b) iný počet balení lieku, ako bol objednaný,
- c) liek s dátumom expirácie kratším, ako je čas liečby zaslaným liekom pri dodržaní dávkovania lieku v súlade s údajmi uvedenými v písomnej informácii pre používateľov lieku,
- d) poškodený vnútorný obal lieku,
- e) liek bez písomnej informácie pre používateľa lieku alebo písomnú informáciu pre používateľa lieku, ktorá nie je v štátnom jazyku alebo v inom jazyku ako v štátnom jazyku, ak ide o písomnú informáciu pre používateľa lieku podľa § 22 ods. 6 písm. a) zákona o liekoch,
- f) liek s inou šaržou, ako je šarža uvedená na dodacom liste.

Spotrebiteľ môže vrátiť ZDRAVOTNÍCKU POMÔCKU, ak zásielka obsahuje:

- a) poškodenú zdravotnícku pomôcku,
- b) iný počet balení zdravotníckej pomôcky, ako bol objednaný,
- c) zdravotnícku pomôcku po dátume expirácie,
- d) zdravotnícku pomôcku, ktorá nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode,
- e) zdravotnícku pomôcku bez návodu na použitie alebo ak návod na použitie nie je v štátnom jazyku.

Lieky a zdravotnícke pomôcky je možné vrátiť výlučne z dôvodov uvedených vyššie do siedmich (7) dní od ich prevzatia spotrebiteľom s tým, že na ich vrátenie spotrebiteľ môže použiť Formulár na vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky zverejnený na webovej stránke [www.benulekaren.sk](http://www.benulekaren.sk) v sekcii „ Reklamácie a sťažnosti“, a to nasledovným spôsobom:

- a. odovzdaním lieku/zdravotníckej pomôcky v kamennej lekárni (lekárneň BENU, Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava) počas prevádzkovej doby; alebo
- b. zaslaním poštovej zásielky na adresu kamennej lekárne (lekárneň BENU, Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava) alebo sídla spoločnosti (BENU SK 77, s.r.o., Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava). Zásielka musí obsahovať vrátený liek/zdravotnícku pomôcku a krátky list (písomnú informáciu), v ktorom spotrebiteľ uvedie, že vracia liek/zdravotnícku pomôcku spolu s dôvodom takéhoto vrátenia.

Vrátené lieky, resp. zdravotnícke pomôcky musia byť s **kompletným príslušenstvom, návodom, resp. písomnou informáciou, záručným listom a kópiou dokladu o kúpe.**

Ak ide o liek/zdravotnícku pomôcku vrátenú spotrebiteľom z dôvodov uvedených vyššie, predávajúci je povinný prevziať vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku a vrátiť kupujúcemu najneskôr v lehote štrnástich (14) dní odo dňa vrátenia lieku/zdravotníckej pomôcky kúpnu cenu, ktorú spotrebiteľ uhradil za tovar vrátane nákladov na doručenie zásielky.

Ak sa nejedná o vrátenie lieku/zdravotníckej pomôcky spotrebiteľom z vyššie uvedených dôvodov (t. j. § 6 ods. 1 a 2 vyhlášky Ministerstva zdravotníctva SR č. 21/2012 Z. z.); je predávajúci povinný o tom informovať spotrebiteľa a vrátiť mu jeho tovar. Ak bolo vrátenie lieku/zdravotníckej pomôcky uskutočnené z dôvodov uvedených vyššie, vrátenie lieku/zdravotníckej pomôcky sa považuje za odstúpenie od zmluvy vo vzťahu k vrátenému lieku/ zdravotníckej pomôcke.

### **Všeobecná zodpovednosť predávajúceho za vady:**

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí spotrebiteľom. Pri použitých tovaroch nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí alebo o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka).

Spotrebiteľ je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať ihneď zjavné vady. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude môcť predávajúci akceptovať. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä: množstevný a sortimentný rozdiel, znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.).

Základná záručná doba na tovar je 24 mesiacov, ak nie je pri konkrétnom tovare uvedená iná záručná doba. Záručná doba dodaného tovaru začína plynúť dňom prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojeným vyznačená doba spotreby (exspiračná doba), záručná doba končí uplynutím tejto doby.

Proces uplatňovania zodpovednosti za vady (reklamácia) a podávania a vybavovania sťažností upravuje Reklamačný poriadok predávajúceho na stránke [www.benulekaren.sk](http://www.benulekaren.sk) v sekcii „Reklamácie a sťažnosti“.

Čo sa nepovažuje za vadu, ktorú možno úspešne reklamovať: nepotrebnosť tovaru (tovar nechcem, lebo mám doma podobný); dodatočná nespokojnosť s cenou (niekde inde ho majú lacnejší); nespokojnosť s účinkami tovaru (krém mi nevyhovuje, je príliš mastný a pod.); zákazník spôsobil vadu tovaru sám alebo ju spôsobili osoby, ktorým umožnil tovar používať; zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a pre vadu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru; vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním (napr. v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený); boli porušené ochranné plomby na tovare; tovar sa reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti (napr. po uplynutí doby expirácie tovaru) alebo po uplynutí doby životnosti (pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby); vady vznikli v dôsledku živelných katastrof alebo inej nepredvídateľnej udalosti spôsobenej vyššou mocou; vady boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym alebo nevhodným ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym zaobchádzaním alebo uskladnením tovaru, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca.

### **Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

Podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov môže spotrebiteľ svoje práva a nároky voči predávajúcemu uplatniť aj cestou alternatívneho riešenia sporu subjektom alternatívneho riešenia sporov.

Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), spotrebiteľ môže akékoľvek svoje práva a nároky voči predávajúcemu uplatňovať aj v rámci alternatívneho on-line riešeného sporu. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO). Rovnako aj nároky predávajúceho voči spotrebiteľovi môžu byť uplatnené prostredníctvom európskej platformy.

Spotrebiteľ alebo predávajúci môžu uplatniť svoje práva a nároky prostredníctvom platformy riešenia on-line sporov podaním sťažnosti na stránke [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm)

V prípade akýchkoľvek problémov kontaktujte predávajúceho na [podpora@benulekaren.sk](mailto:podpora@benulekaren.sk).