

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:

Názov: **BENU SK 83, s. r. o.**

Sídlo: Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava

IČO: 50 741 306

DIČ: 2120455040

IČ DPH: SK7020000350

Spoločnosť zapísaná v OR Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sro, vl. č.: 117667/B

Číslo povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti: 5874/2025/HF-2 zo dňa 17.01.2025, právoplatnosť 27.01.2025

Kód PZS: P46955160301

Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

Štatutárny orgán: Ľubica Kocianová, Tomáš Slechan, Juraj Daniš, konatelia

Miesto výkonu internetového výdaja:

Lekáreň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava

Telefón: +421 911 129 915

Mail: edelia@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):

Mgr. Miroslav Hamar – odborný zástupca

Mail: Miroslav.Hamar@benulekaren.sk

+421 0911 129 923

PO-PI 9.00-15:00

Prevádzkareň poskytujúca odborné rady k zakúpeným liečivám a zdravotníckym pomôckam:

Lekáreň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava

Telefón: +421 911 129 915

Mail: edelia@benulekaren.sk

Spoločnosť BENU SK 83, s.r.o. so sídlom Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava, IČO: 50 741 306, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., odd. Sro, vložka č. 117667/B, prevádzkuje verejnú lekáreň a zabezpečuje internetový výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok v priestoroch svojej prevádzkarne na adrese Lekáreň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava a na webovom sídle www.edelia.sk/lekaren/benu (ďalej len „webové sídlo internetovej lekárne“).

Aktuálne platný 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 webovom sídle** internetovej lekárne. 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. Aktuálna ponuka tovarov a ich cena je platná po dobu, po ktorú je uvedená na webovom sídle internetovej lekárne.

Na webovom sídle internetovej lekárne sú zverejnené:

- a) kontaktné údaje o Štátnom ústave na kontrolu liečiv a hypertextový odkaz na webové sídlo Štátneho ústavu na kontrolu liečiv,
- b) spoločné logo obsahujúce hypertextový odkaz na zoznam držiteľov povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti vo verejnej lekárni alebo vo výdajni zdravotníckych pomôcok zabezpečujúcich internetový výdaj s uvedením adresy ich webového sídla,
- c) hypertextový odkaz na podávanie hlásení o nežiaducom účinku lieku,
- d) hypertextový odkaz na webové sídlo Národného centra zdravotníckych informácií.

Aktuálne Všeobecné obchodné podmienky internetovej lekárne BENU (Edelia) sú dostupné na webovom sídle internetovej lekárne.

II.

Informácie pre spotrebiteľa

v zmysle § 5 a § 15 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa 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 webovom sídle internetovej lekárne pri každom konkrétnom tovare, rovnako sú vždy uvedené aj v priložených príbalových letákoch tovaru, ktorý si spotrebiteľ objednal.

Predávajúci:

Predávajúcim je spoločnosť BENU SK 83, s. r. o. so sídlom: Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava, IČO: 50 741 306. Predávajúci prevádzkuje verejnú lekáreň BENU s miestom prevádzky nachádzajúcej sa na adrese: Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava (ďalej ako „**kamenná lekáreň**“).

Kontakt na predávajúceho: telefónne číslo +421 911 129 915, e-mail: edelia@benulekaren.sk

Cena tovaru a ostatných poplatkov:

Ceny tovarov vrátane dane z pridanej hodnoty sú uvedené na webovom sídle internetovej lekárne pri každom konkrétnom tovare. Okrem ceny tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty je spotrebiteľ povinný zaplatiť predávajúcemu nasledujúce náklady:

Náklady na dodanie tovaru:

Náklady na dodanie sú účtované v sume, ktorá bude uvedená na webovom sídle internetovej lekárne pri vytvorení elektronickej objednávky. O výške nákladov na dodanie bude spotrebiteľ riadne vopred informovaný. Náklady na dodanie budú vyúčtované v sume ako sú uvedené v čase potvrdenia objednávky.

Zaplatenie kúpnej ceny/platobné podmienky:

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

(i) prostredníctvom prenosného platobného terminálu zmluvného dopravcu, a to bezhotovostným prevodom za použitia všetkých obvykle akceptovaných debetných a/alebo kreditných platobných kariet, alebo

(ii) v hotovosti zmluvnému dopravcovi, alebo,

(iii) online prostredníctvom platobnej brány dostupnej na webovom sídle zmluvného dopravcu www.edelia.sk prostredníctvom platobných kariet akceptovaných zmluvným dopravcom, alebo

(iv) prostredníctvom Google Pay a Apple Pay, alebo

(vi) prostredníctvom tzv. kreditov vydávaných zmluvným dopravcom v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami zmluvného dopravcu zverejnenými na webovom sídle www.edelia.sk, alebo

(vii) prostredníctvom darčekového poukazu vydaného zmluvným dopravcom, alebo

(viii) pri právnických osobách po predchádzajúcom posúdení a schválení tzv. kreditného limitu zmluvným dopravcom v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami zmluvného dopravcu zverejnenými na webovom sídle www.edelia.sk, a to prostredníctvom faktúry doručenej právnickej osobe s lehotou splatnosti 7 kalendárnych dní, ktorá začína plynúť dňom prevzatia tovaru právnickou osobou, ak nie je dohodnuté inak.

Ku kúpnej cene budú pripočítané náklady na dodanie tovaru, ktoré je kupujúci povinný zaplatiť spolu s kúpnu cenou.

Doručenie tovaru:

Objednaný tovar bude doručený spotrebiteľovi zmluvným dopravcom, pričom dodanie tovaru k dverám zákazníka poskytuje predávajúci výlučne v konkrétnych oblastiach, ktoré je možné overiť na webovom sídle zmluvného dopravcu www.edelia.sk na základe zadaného názvu ulice (ďalej len ako „**Dodacie územie**“). Dodanie tovaru z internetovej lekárne je obmedzené výlučne na tých spotrebiteľov, ktorých zadaná adresa pre dodanie sa nachádza v Dodacom území. Predávajúci poskytuje službu doručenia tovaru k dverám zákazníka v dňoch a čase, ktorý je uverejnený na webovom sídle zmluvného dopravcu www.edelia.sk.

Vytvorenie elektronickej objednávky zo strany spotrebiteľa na webovej stránke predávajúceho nie je časovo limitované, spotrebiteľ tak môže urobiť kedykoľvek, 24 hodín denne, sedem dní v týždni. Pri vytvorení elektronickej objednávky si môže spotrebiteľ zvoliť konkrétny dátum a čas dodania tovaru v rámci dostupných časových okien zmluvného dopravcu Predávajúceho (ďalej len ako „**Časové okno**“), ktoré sa spotrebiteľovi zobrazia pri tvorbe elektronickeho nákupného košíka. Predávajúci negarantuje dostupnosť všetkých Časových okien pre dodanie tovaru, nakoľko ich dostupnosť závisí od aktuálneho objemu objednaného tovaru ďalšími zákazníkmi predávajúceho a zmluvného dopravcu predávajúceho.

Predávajúci vyvinie maximálne úsilie k tomu, aby tovar dodal spotrebiteľovi v dohodnutom Čase dodania. Predávajúci však túto skutočnosť spotrebiteľovi negarantuje. Omeškanie predávajúceho môže byť spôsobené napr. v dôsledku existencie okolností majúcej charakter vyššej moci (vis maior), resp. pri inej nepredvídateľnej udalosti (napríklad dopravné zápchy, havárie, kolóny, živelné pohromy, vojny, občianske nepokoje, epidémie, štrajky a pod).

Reklamácie a sťažnosti:

Spotrebiteľ je oprávnený podať reklamáciu alebo sťažnosť:

- a) osobne v kamennej lekární (Lekáreň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava) počas prevádzkovej doby,
- b) elektronicky na e-mailovú adresu: edelia@benulekaren.sk, alebo
- c) písomne na adresu kamennej lekárne (Lekáreň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava) alebo sídla spoločnosti (BENU SK 83, s. r. o., 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 vyzvoľnený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzvoľnenie doručiť. Spotrebiteľ môže uplatniť

reklamáciu aj vyplnením Reklamačného formuláru, ktorého tlačivo je zverejnené na webovej stránke Predávajúceho v sekcii „Reklamácie a formuláre“.

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 zložitá technická 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 83, 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 alebo písomne na e-mailovú adresu: edelia@benulekaren.sk alebo na adresu kamennej lekárne (Lekáreň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava) alebo na adresu sídla spoločnosti (BENU SK 83, s. r. o., Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava).

Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je umiestnený na webovej stránke Predávajúceho v sekcii „Reklamácie a formuláre“.

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.

NEMOŽNOSŤ ODSŤUPENIA OD ZMLUVY

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je o. i. (i) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru, alebo tovaru určeného pre osobitne pre jedného spotrebiteľa, (ii) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze alebo predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale (tzv. hygienický tovar), ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený (napr. odsávačky na mlieko, elektronické zubné kefky, ústne sprchy/ústne irigátory, dámske vložky a tampóny, vatové tyčinky, kozmetické tampóny, hygienické utierky, zubná pasta, a

podobne) alebo (iii) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom (napr. prípravky určené na zmiešanie s vodou).

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 alebo Online formulár na vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky, ktoré sú zverejnené na webovom sídle predávajúceho v sekcii „Reklamácie a formuláre“, a to nasledovným spôsobom:

- a) odovzdaním lieku/zdravotníckej pomôcky v kamennej lekární (Lekáreň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava) počas prevádzkovej doby; alebo
- b) zaslaním poštovej zásielky na adresu kamennej lekární (Lekáreň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava) alebo sídla spoločnosti (BENU SK 83, s. r. o., Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava). Zásielka musí obsahovať vrátený liek / zdravotnícku pomôcku, vytlačený Formulár na vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky alebo v prípade využitia Online formulára vytlačenú faktúru.

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 (expiračná doba), záručná doba končí uplynutím tejto doby.

Proces uplatňovania zodpovednosti za vady (reklamácia) a podávania a vybavovania sťažností upravuje Reklamačný poriadok predávajúceho na webovom sídle Predávajúceho v sekcii „Reklamácie a formuláre“.

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 živelnnej katastrofy 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.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je uvedený na nasledovnom webovom sídle: <https://www.mhsrc.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

V prípade akýchkoľvek problémov kontaktujte predávajúceho na edelia@benulekaren.sk.