

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti DITON SK s.r.o.

platný od 1.9.2024

Tento reklamačný poriadok vydaný spoločnosťou DITON SK s.r.o., IČ 47 353 074, so sídlom Grösslingova 4, PSČ 811 09, spoločnosti zapísanej v obchodnom registri u Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka číslo 98922/B (ďalej tiež „DITON SK“), upravuje najmä postup uplatnení práva kupujúceho z zodpovednosti za vady (ďalej tiež „reklamácie“), kde predávajúcim (dodávateľ) je spoločnosť DITON SK s.r.o.

Tento reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných a dodacích podmienok (ďalej tiež „VODP“) DITON SK a rozvíja ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Zák. č. 40/4964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej tiež „OZ“), prípadne Zák. č. 250/2007 Zb., Zákon o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej tiež „ZOS“), prípadne Zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej tiež „OBZ“) a vzťahuje sa na všetky kúpne zmluvy uzatvorené predávajúcim DITON SK od 1.9.2024.

Za "tovar" sa podľa tohto reklamačného poriadku považujú vlastné výrobky predávajúceho, ako aj výrobky iného výrobcu, ktoré spoločnosť DITON SK ako predávajúci predáva kupujúcemu.

Tento reklamačný poriadok nahradzuje všetky predchádzajúce ustanovenia reklamačného poriadku a akékoľvek iné dokumenty, ktoré sa predtým používali v súvislosti s uplatňovaním reklamovaných vád. Predávajúci si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok meniť a doplňovať, takéto zmeny alebo doplnenia však nemajú vplyv na vzťahy vyplývajúce z už uzatvorených kúpnych zmlúv, ktoré sa riadia predpismi v čase ich uzatvorenia, ak nie je uvedené inak.

Kapitola 1

Reklamácie vád tovaru predaného spoločnosťou DITON SK s.r.o. kupujúcemu v rámci podnikateľskej činnosti kupujúceho

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Práva a povinnosti zmluvných strán v reklamačnom konaní sa riadia kapitolou 1 tohto reklamačného poriadku, ak je kupujúci podnikateľom v zmysle § 2 Obchodného zákonníka a kúpa tovaru sa uskutočňuje v rámci podnikateľskej činnosti kupujúceho.

1.2. Práva a povinnosti vzniknuté kupujúcemu (podnikateľovi) v súvislosti s uplatnením reklamácie z kúpnej zmluvy predávajúceho DITON SK, ako aj práva a povinnosti predávajúceho, sú stanovené vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, najmä v OBZ, prípadne v OS a ZOS a tento reklamačný poriadok ich ďalej rozvádza.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

2.1. Predávajúci zaručuje, že dodá kupujúcemu výrobky a palety (obaly), ktoré v čase nákupu vyhovujú všetkým platným normám v zmysle deklarovateľných štandardov kvality. Predávajúci poskytuje kupujúcemu:

- na vlastné betónové výrobky a na betónové časti vlastných výrobkov predĺženú záruku na skryté vady po dobu 20 rokov od odovzdania veci kupujúcemu,
- na kanalizačné výrobky vrátane šachtových diel predávajúci predĺženú záruku po dobu 5 rokov od odovzdania veci kupujúcemu,
- na ostatný obchodovaný tovar (uvedený v cenníku a dodacom liste spoločnosti DITON SK) a vlastné výrobky alebo ich časti zárukou stanovenú zákonom.

2.2. V prípade vadného plnenia zo strany predávajúceho, uplatní kupujúci reklamáciu (oznámenie vady) u predávajúceho preukázateľným spôsobom, a to prostredníctvom webového formulára <https://reklamacia.diton.sk/>, na e-mailovú adresu predávajúceho: reklamace@diton.cz, alebo na korešpondenčnú adresu DITON SK s.r.o., reklamačné oddelenie, Grösslingova 4, 811 09 Bratislava.

Reklamácia (oznámenie vady) musí obsahovať aspoň tieto informácie:

- označenie dodávky tovaru (číslo faktúry alebo dodacieho listu spoločnosti DITON SK),
- podrobný popis vady a fotodokumentáciu,
- požadované riešenie kupujúceho v súlade s právnymi predpismi článku 2.6. kapitoly 1 tohto reklamačného poriadku (§ 436 a § 437 OBZ),
- kontaktné údaje kupujúceho (meno, adresa a e-mailová adresa na komunikáciu s predávajúcim).

V prípade, že kupujúci nedoplní vyššie uvedené náležitosti do 5 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie predávajúcemu, predávajúci si vyhradzuje právo považovať reklamáciu za bezpredmetnú.

2.3. Tovar so zjavnou vadou nesmie byť zabudovaný do konštrukcie a musí byť ponechaný v stave, ktorý zaručuje preukázanie pôvodu tovaru (identifikačný štítok a dodací list DITON SK). Takýto tovar musí kupujúci reklamovať pred jeho zabudovaním do konštrukcie alebo pred jeho montážou. Tovar musí byť ponechaný na mieste dodania a nesmie sa s ním nijako manipulovať, najmä nesmie byť nikam prepravovaný, až do posúdenia reklamácie predávajúcim. Zabudovaním tovaru so zjavnou vadou do konštrukcie alebo jeho montážou zanikajú povinnosti predávajúceho zo zodpovednosti za vady alebo záručné povinnosti alebo nároky kupujúceho na náhradu škody.

2.4. Kupujúci potvrdzuje, že je oboznámený s predpísanými technologickými postupmi pre tovar a zaväzuje sa ich dodržiavať. Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za vady spôsobené nesprávnymi technologickými postupmi montáže tovaru, ktoré by boli v rozpore s platnými normami, všeobecnými zásadami a odporúčanými postupmi spoločnosti DITON SK pre montáž alebo inštaláciu, ktoré sú voľne dostupné a na stiahnutie na internetovej stránke www.diton.sk. Kupujúci potvrdzuje, že sa s týmito pokynmi oboznámil. Predávajúci ďalej nenesie žiadnu zodpovednosť za nesprávnu manipuláciu s výrobkami a tovarom, za znečistenie výrobkov a tovaru po dodaní kupujúcemu a ďalej za vady spôsobené poruchou podkladu alebo podkladových konštrukčných vrstiev.

2.5. Kupujúci je povinný pred zasypaním kanalizačných prvkov vykonať skúšku vodotesnosti a o tejto skúške vyhotoví záznam. Kupujúci je oprávnený po tejto skúške zasypať kanalizačné prvky za predpokladu, že skúška preukáže správne osadenie kanalizačných prvkov a tesnosť kanalizácie. Prípadné výrobné vady kanalizačných prvkov musí kupujúci reklamovať u predávajúceho pred zasypaním kanalizácie. Predávajúci nezodpovedá za vady a netesnosti kanalizačných prvkov, ktoré neboli reklamované u predávajúceho pred zasypaním.

2.6. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom (§ 345 ods. 2 OBZ), má kupujúci podľa ust. § 436 odst. 1 OBZ právo:

- a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
- b) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny,
- d) odstúpiť od zmluvy.

Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže podľa ust. § 437 odst. 1 OBZ kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

2.7. Voľba medzi nárokmi uvedenými v čl. 2.6. kap. 1 kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

2.8. Ak kupujúci reklamoval u predávajúceho vady tovaru a na tovare neboli zistené vady, za ktoré predávajúci zodpovedá, je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s reklamáciou, tj. nahradiť predávajúcemu vzniknutú škodu.

2.9. Kupujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že vada tovaru (predávanej veci) nie je:

- a) výskyt vápenných (železitých) výkvetov, ktoré sú prirodzeným a dočasným javom zrenia betónu a používania prírodných vstupných materiálov,
- b) výskyt mikrotrhlín, ktoré sú viditeľné najmä po daždi a po vyschnutí zmiznú. Tento jav neovplyvňuje fyzikálno-mechanické vlastnosti výrobku a neznižuje jeho životnosť,
- c) farebné rozdiely tovaru, ktoré sú ovplyvnené výrobou z prírodných materiálov a procesom tvrdnutia betónu. Pri všetkých typoch dlažby, a najmä pri farebných colormixoch, je potrebné dláždiť z viacerých paliet súčasne, aby sa predišlo nežiaducim farebným škvrnám. Pred pieskovaním plochy je potrebné jednotlivé dlažobné kocky v ploche navzájom vymeniť, aby bola celá plocha opticky farebne zjednotená. Jednotlivé jednofarebné dlažobné kocky v prevedení colormix nie sú chybou výrobku,
- d) rozdiely vo vzhľade dodaného tovaru v porovnaní s tovarom vystaveným na výstavných plochách predávajúceho alebo u jeho obchodných partnerov. Rozdiely vo vzhľade sú spôsobené poveternostnými podmienkami, vekom tovaru, dozrievaním betónu, používaním výstavnej plochy a inými prírodnými alebo prirodzenými vplyvmi. Vyobrazenie tovaru v propagačných materiáloch je závislé od kvality a charakteru média (elektronické médiá, tlač a pod.) a možno ho považovať len za informatívne a nemožno ho považovať za predlohy alebo vzorky tovaru,
- e) odstrániteľné znečistenie povrchu tovaru (betónový prach, zemina, mulčovací kôra),
- f) stav tovaru spôsobený bežným opotrebovaním alebo bežným používaním,
- g) stav tovaru spôsobený nesprávnou údržbou (nadmerné mechanické namáhanie) alebo kontaktom s chemickými alebo agresívnymi látkami (napr. postrek agresívnymi materiálmi, pôsobenie ropných produktov, produktov na báze zlúčenín chlóru, pôsobenie agresívnych chemických látok a pod.), alebo použitie nevhodných dezinfekčných a chemických prípravkov a nedodržanie ich maximálnych prípustných dávok,
- h) stav tovaru vyplývajúci z neobvyklého alebo nesprávneho používania alebo nesprávnej manipulácie,
- i) vady spôsobené treťou osobou, ďalej vady spôsobené chybným podkladom, nesprávnou montážou a nedodržaním technologických postupov kladenia a montáže,
- j) rozdielne množstvá kusov jednotlivých formátov na vrstve pre skladobnú dlažbu alebo množstvá tvaroviek, ktoré sa majú narezať. Tieto skladby sú len orientačné a ich vzhľad a množstvo jednotlivých formátov sa môže líšiť (množstvo m² pre dlažbu a množstvo kusov pre tvarovky zostáva rovnaké),
- k) stav spôsobený mechanickou úpravou tovaru (rezanie, delenie, vrtanie), ak nie je v technickom liste uvedené inak. Predávajúci nezodpovedá za úpravu tovaru vykonané kupujúcim alebo treťou osobou. Úpravou sa naruší konštrukcia a tovar nemusí mať deklarované vlastnosti,
- l) drobné oderky alebo jemný betónový prach, ktorý je súčasťou výrobného procesu betónových výrobkov. Ide len o dočasný estetický vzhľad povrchu výrobkov, ktorý sa pôsobením poveternostných vplyvov a bežným používaním zjednotí. Žiadny z nami dodaných betónových prvkov nesmie vykazovať zjavné vady alebo poškodenia, ako sú napríklad vrypy, praskliny atď. Takéto kusy sa môžu považovať za vadné.

2.10. Na výrobky s označením "2j" predávajúci neposkytuje záruku (ani zákonnú, ani zmluvnú) a nemožno na ne uplatniť práva z väd, pretože ide o výrobky predávané so zľavou z dôvodu vady veci, tj. predávajúci ich predáva za cenu nižšiu ako je obvyklá cena veci bez väd. Takéto výrobky môžu vykazovať výrazné farebné rozdiely, silné železité alebo vápenaté výkveti, povrchové oderky spôsobené manipuláciou a prepravou, preliachy, rozmerové nepresnosti, znečistenie tovaru od obalových materiálov, odreniny hrán, povrchové odlupovanie a rôznu nasiakavosť. Predávajúci oznámi kupujúcemu konkrétnu vadu.

2.11. Výrobok s označením "ATYP", ktorý je upravený podľa požiadavky kupujúceho, nemusí spĺňať všetky deklarované vlastnosti. Požadované vlastnosti atypických výrobkov musia byť vopred dohodnuté medzi predávajúcim a kupujúcim a kupujúci je povinný tak urobiť v dostatočnom predstihu pred odoslaním objednávky.

2.12. V prípade, že kupujúci odstráni vadu tovaru svojpomocne v záručnej dobe, je predávajúci povinný poskytnúť kupujúcemu finančnú náhradu alebo inú kompenzáciu za vykonanú prácu len s predchádzajúcim písomným súhlasom predávajúceho a ak kupujúci riadne uplatnil reklamáciu tovaru. V opačnom prípade nemá kupujúci nárok na žiadnu náhradu vynaložených nákladov.

2.13. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu súčinnosť, a to najmä v prípadoch, keď je na vyriešenie reklamácie potrebné vykonať miestne šetrenie zástupcom spoločnosti DITON SK alebo odobrať vzorky. V prípade, že kupujúci odmietne poskytnúť súčinnosť pri riešení reklamácie, Predávajúci si vyhradzuje právo považovať reklamáciu za neopodstatnenú.

2.14. Kupujúci berie na vedomie, že vzhľadom na technológiu výroby sa môže vo vnútri originálneho obalu vyskytnúť maximálne 2 % tovaru v kvalite odlišnej od deklarovanej kvality. V prípade dodržania tohto limitu nemá kupujúci právo na reklamáciu, resp. predávajúci nezodpovedá za vadné plnenie, keďže táto skutočnosť je už zohľadnená v kúpnej cene tovaru. Tieto výrobky musia byť pri montáži vytriedené a nesmú byť zabudované.

2.15. Reklamácia tovaru neopravňuje kupujúceho neplniť zmluvné podmienky, ku ktorým sa zaviazal, vrátane zaplata kúpnej ceny za tovar riadne a včas. V prípade oprávnenej reklamácie však kupujúci nemusí zaplatiť časť odhadovanej kúpnej ceny, ktorá zodpovedá jeho právu na zľavu (ust. § 439 odst. 4 OBZ).

2.16. Ak sa vada (a reklamácia) týka len časti tovaru alebo časti predmetu predaja, môže kupujúci požadovať len výmenu vadnej časti tovaru alebo časti predmetu predaja.

3. PREVZATIE TOVARU

3.1. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru, tj. predmetu dodávky, dôkladne skontrolovať tovar a palety (obaly) a až po tejto kontrole je oprávnený tovar prevziať. Prevzatím tovaru a paliet (obalov) pri vykládke alebo dodaní od dopravcu bez reklamácie na dodacom liste kupujúci potvrdzuje, že tovar skontroloval, porovnal a zistil zhodu s objednaným tovarom a paletami (obalmi). To sa týka najmä zistenia druhu, stavu, kvality, farby, vyhotovenia a množstva výrobkov, tovaru a paliet (obalov).

3.2. V prípade zistenia vadného plnenia pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný túto skutočnosť oznámiť predávajúcemu zápisom do dodacieho listu a následne bezodkladne (najneskôr do troch pracovných dní) oznámiť vady v súlade s čl. 2.2. kap. 1 tohto reklamačného poriadku.

3.3. Za poškodenie tovaru počas prepravy (rozbitie obalu, vysypanie, poškodenie výrobkov, neopatrné zloženie vozidla a pod.) zodpovedá dopravca. V prípade vlastnej prepravy kupujúcim zodpovedá kupujúci.

3.4. V prípade rozdielného množstva medzi skutočným množstvom dodaného tovaru a záznamom o tovare v dodacom liste, kupujúci pri prevzatí tovaru uvedie tento rozdiel v množstve (chýbajúci alebo nadbytočný tovar) v dodacom liste.

3.5. Zjavné vady tovaru (alebo poškodenie paliet či obalov) je potrebné reklamovať ihneď pri prevzatí a uviesť ich na dodacom liste DITON SK.

4. TRANSPORT

4.1. Tovar dodávaný na paletách zabezpečí predávajúci jeho upevnením na paletu tak, aby sa s ním dalo manipulovať a prepravovať ho. Zodpovednosť predávajúceho za vady sa nevzťahuje na škody spôsobené počas prepravy tovaru od predávajúceho ku kupujúcemu, ak kupujúci zabezpečuje alebo vykonáva prepravu sám. Kupujúci berie na vedomie, že tovar musí byť na ložnej ploche vozidla zabezpečený proti posunu zabezpečovacími popruhmi a o tejto povinnosti informuje zmluvného dopravcu.

4.2. Ak tovar nie je pri preberaní od predávajúceho (vlastnou alebo dohodnutou dopravou) dostatočne zabezpečený (použitím zabezpečovacích popruhov), predávajúci urobí na dodacom liste záznam, že dopravca odmietol zabezpečiť prepravovaný tovar a predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku tejto nesprávnej prepravy (napr. odretý povrch, zlomené alebo rozbité kusy).

4.3. V prípade poškodeného tovaru sa musí napriek opatreniam na zdvihnutie závesu vyhotoviť fotodokumentácia ihneď po príchode na miesto vykládky, ešte na ložnej ploche vozidla.

5. PREVENCIA REKLAMÁCIÍ

5.1. Predávajúci odporúča kupujúcemu, aby sa vždy vopred oboznámil s charakteristikami a vlastnosťami tovaru - najmä s produktovými informáciami, prehlásením o zhode, úžitkovými vlastnosťami tovaru, podmienkami používania (tj. aj s pracovnými a technologickými postupmi) a všeobecnými obchodnými a dodacími podmienkami (VODP) a týmto reklamačným poriadkom.

5.2. Je dôležité venovať pozornosť objednávke, pretože ide o priemyselne vyrábané výrobky, ktorých farebnosť sa môže mierne líšiť (v závislosti od suroviny a technológie). Predávajúci preto odporúča, aby sa objednané množstvá vždy vzťahovali na kompletnú objednávku a nie na etapy, čím sa predídze riziku farebných odchýlok, ktoré môžu ovplyvniť celkový estetický dojem, ale nie sú vadou tovaru.

6. LEHOTY NA OZNÁMENIE VADNÉHO PLNENIA (LEHOTY NA REKLAMÁCIU)

6.1. Zjavné vady, ktoré možno zistiť pri kontrole tovaru s obvyklou pozornosťou, je kupujúci povinný reklamovať (oznámiť) pri prevzatí tovaru podľa čl. 3.2. kap. 1 tohto reklamačného poriadku.

6.2. Ostatné zjavné vady, ktoré nebolo možné zistiť pri prevzatí tovaru, a skryté vady je kupujúci oprávnený reklamovať (oznámiť predávajúcemu) spôsobom podľa článku 3.2. kap. 1 tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu po tom, čo ich mohol zistiť pri včasnej kontrole a dostatočnej pozornosti. V opačnom prípade predávajúci nemôže poskytnúť kupujúcemu právo z chybného plnenia (ust. § 428 OBZ).

6.3. Predávajúci sa zaväzuje prešetriť reklamáciu do 30 dní od oznámenia vady kupujúcim, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak. Je však vhodné počítať s tým, že v zložitejších prípadoch môže predávajúci dať otázku vady odborne posúdiť inej osobe (znalcovi alebo znaleckému ústavu). Podľa skúseností predávajúceho je osobná prehliadka odborníka a jeho odporúčanie pre kupujúceho prínosom a pomáha eliminovať ďalšie možné škody a zvyšuje spokojnosť zákazníka.

6.4. Predávajúci zašle kupujúcemu rozhodnutie o výsledku reklamácie, ktoré zašle písomne na adresu sídla kupujúceho zapísanú v obchodnom alebo živnostenskom registri alebo e-mailom na e-mailovú adresu uvedenú kupujúcim.

6.5. V prípade, že predávajúci uzná svoju zodpovednosť z dôvodu vadného plnenia (tj. uzná oprávnenosť reklamácie), predávajúci a kupujúci sa spoločne dohodnú na spôsobe odstránenia vady (resp. vysporiadania nárokov kupujúceho) a termíne, do ktorého budú nároky kupujúceho vysporiadané. Ak Predávajúci neuzná svoju zodpovednosť za vady alebo sa nedohodne na vysporiadaní nárokov, má kupujúci právo podať žalobu na príslušný súd.

7. ODBORNÉ POSÚDENIE

7.1. Odborným posúdením vady tovaru sa rozumie proces posudzovania vady, ktorého výsledkom je vyjadrenie alebo stanovisko vydané osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

7.2. Pre posudzovanie vád výrobkov spoločnosti DITON SK je osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej tiež „určená osoba“) spoločnosť DITON SK a DITON s.r.o., IČ 255 57 921, s sídlom Stržitež 207, PSČ 588 11, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri u Krajského súdu v Brne, odd. C., vl. č. 33392.

7.3. V prípadoch, kedy kupujúci - podnikateľ môže zamietnuť reklamáciu spotrebiteľa len na základe odborného posúdenia, môže tak urobiť len na základe odborného stanoviska určenej osoby podľa čl. 7.2. kap. 1.

7.4. Ak existuje povinnosť kupujúceho - podnikateľa určiť určenú osobu, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, uvedie určenú osobu podľa čl. 7.2. kap.1.

Kapitola 2

Reklamácie vád tovaru predaného spoločnosťou DITON SK s.r.o. kupujúcemu – spotrebiteľovi

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Práva a povinnosti strán v reklamačnom konaní sa riadia kapitolou 2 tohto poriadku, ak je kupujúci spotrebiteľom v zmysle ust. § 2 ZOS alebo v zmysle ust. § 52 OZ. Kupujúcim je spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

1.2. Ak nie je v tejto kapitole 2 výslovne uvedené inak, práva a povinnosti strán v reklamačnom konaní sa uplatňujú tak, ako je uvedené v kapitole 1 tohto reklamačného poriadku.

1.3. Práva a povinnosti vzniknuté kupujúcemu (spotrebiteľ) v súvislosti s uplatnením reklamácie z kúpnej zmluvy predávajúceho DITON SK, ako aj práva a povinnosti predávajúceho, sú stanovené vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, najmä v OS, prípadne v ZOS a tento reklamačný poriadok ich ďalej rozvádza.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

2.1. Kupujúci môže reklamovať vadu, ktorá sa prejaví na tovare počas zákonnej záručnej doby (ust. § 620 OZ). V prípade tovaru uvedeného v kapitole 1 tohto reklamačného poriadku v článku 2.1. písm. a) a b) sa na spotrebiteľa vzťahuje aj predĺžená zmluvná záruka.

2.2. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť za vady tovaru predávajúceho:

- a) pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (ust. § 619 odst. 1 OZ),
- b) ak nebola vada vytknutá v záručnej dobe,
- c) vedomosť kupujúceho o vadách predávanej veci,
- d) z ďalších dôvodov uvedených v článku 2.9. kapitole 1 tohto reklamačného poriadku.

2.3. Kupujúci musí uplatniť právo z vadného plnenia u predávajúceho alebo u určenej osoby podľa čl. 7.2. kap. 1 a musí nielen reklamovať vadu, ale aj uviesť, ktoré právo zo zodpovednosti za vady konkrétne uplatňuje. Predávajúci odporúča kupujúcemu uplatniť práva z vadného plnenia písomne na kontaktné údaje predávajúceho podľa čl. 2.2. kap. 1 tohto reklamačného poriadku.

2.4. Kupujúci musí preukázať, že vec kúpil od predávajúceho, kedy sa kúpa uskutočnila a aká bola kúpna cena, zvyčajne prostredníctvom dokladu o kúpe, zmluvy atď.

2.5. Ak kupujúci oprávnené vytkne predávajúcemu vadu, lehota na uplatnenie práv z vadného plnenia ani záručná doba neplynie po dobu, počas ktorej kupujúci nemôže tovar používať.

2.6. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (ust. § 622 odst. 1 OZ). Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (ust. § 622 odst. 2 OZ). Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (ust. § 622 odst. 3 OZ).

2.7. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať (ust. § 623 odst. 1 OZ). Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci (ust. § 623 odst. 2 OZ).

2.8. Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, spotrebiteľ môže zaslať výrobok na odborné posúdenie určenej osobe dle čl. 7.2. kap. 1 spoločnosti DITON s.r.o.

3. LEHOTY NA OZNÁMENIE VADNÉHO PLNENIA (LEHOTY NA REKLAMÁCIU)

3.1. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi 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 spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. (ust. § 19 odst. 8 ZOS).

3.2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. (ust. § 18 odst. 2 ZOS).

3.3. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo určená osoba je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. (ust. § 19 odst. 4 ZOS).

3.4. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim (ust. § 19 odst. 9 ZOS).

V Bratislave, 1.9.2024



Petr Diviš
konateľ spoločnosti
DITON SK s.r.o.