

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok je vyhotovený v súlade s § 612 až § 626 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

Dĺžka trvania zodpovednosti obchodníka za vady tovaru

1. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do **dvoch rokov od dodania veci** (zákonná záručná doba) podľa § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
2. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
3. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady, **nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci** podľa § 619 ods. 3 Občianskeho zákonníka.
4. **Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci** (podľa § 619 ods. 1 až ods. 3 Občianskeho zákonníka, ktoré sú uvedené predchádzajúcich) **predlžuje o 12 mesiacov**. Doba zodpovednosti za vady veci sa predlží len raz bez ohľadu na počet opráv veci podľa ust. § 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka.
5. **Spotrebiteľská záruka** (tzv. predĺžená záruka nad rámec zákonnej záruky):
Výrobca alebo predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.

Ak výrobca ponúkne spotrebiteľskú záruku na životnosť veci, kupujúci má počas trvania spotrebiteľskej záruky voči výrobcovi práva na odstránenie vady podľa § 623 Občianskeho zákonníka, ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky.

Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, poskytne kupujúcemu záručný list na trvanlivom médiu (napr. papier, PDF, mail) najneskôr v čase dodania veci v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. **Záručný list obsahuje identifikačné údaje poskytovateľa záruky (obchodné meno, sídlo alebo miesto podnikania), označenie veci, na ktorú sa záruka vzťahuje, podmienky záruky a postup, ktorý musí oprávnená osoba dodržať, aby dosiahla plnenie záruky.** Súčasťou záručného listu je jasné poučenie, že kupujúci má voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady podľa § 621 Občianskeho zákonníka, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté. Prípadné chýbajúce náležitosti alebo poučenia v záručnom liste nespôsobujú neplatnosť poskytnutej spotrebiteľskej záruky.

Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, pred uzavretím zmluvy s kupujúcim súvisiacu reklamu zosúladiť so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.

Dôkazné bremeno

6. Ak sa vada prejaví do uplynutia záručnej doby (podľa § 619 ods. 1 až 4 Občianskeho zákonníka), predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

Spôsob a miesto vytknutia vady

7. Kupujúci má právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady. Vadu možno vytknúť nasledujúcimi spôsobmi:
- a) **v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, na adrese miesta podnikania predávajúceho:** Daniel Kapusta, Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika alebo **na adrese predajne:** Daniel Kapusta, Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika,
 - b) vadu možno vytknúť aj u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, (ak je to relevantné),
 - c) vadu možno vytknúť **tiež prostriedkami diaľkovej komunikácie** (t. j. reklamáciu môžete riešiť na diaľku):
 - písomne poštou alebo kuriérom na ktorúkoľvek z vyššie uvedených adries,
 - elektronicky na e-mailovej adrese: **dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk**.
8. Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenú v deň odopretia.
9. **Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) postačuje poskytnúť doklad o kúpe, ako napríklad potvrdenie o zaplatení, faktúru alebo výpis z bankového účtu. Zároveň je potrebné opísať vadu (chybu).**
10. Predávajúci poskytne kupujúcemu **písomné potvrdenie o vytknutí vady** bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. **Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu odstráni.** Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety **nesmie byť dlhšia ako 30 dní** odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
11. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 (lehota do dvoch mesiacov od zistenia vady) nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka (t.j. kupujúci musí právo uplatniť u predávajúceho v lehote do dvoch mesiacov, inak právo zanikne.)

Zodpovednosť obchodníka

12. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so zmluvou, t. j. že predávaná vec zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve, je vhodná na určený účel, má požadovanú funkčnosť, kompatibilitu, je dodaná so všetkým príslušenstvom a návodmi, má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim alebo výrobcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám a právnym predpisom.
13. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak: **a)** montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo **b)** montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.
14. Predaná vec má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa § 615 Občianskeho zákonníka alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
15. Za vadu predanej použitej veci sa nepovažuje vada, ktorá vznikla používaním a bežným opotrebovaním, aké možno dôvodne očakávať vzhľadom na mieru jej predchádzajúceho používania.
16. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám (napríklad mechanickým poškodením tovaru po jeho prevzatí, ako je rozbitie, poškrabanie a pod.),

- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti, spotreby alebo životnosti tovaru,
- vada vznikla nesprávnym, neodborným zaobchádzaním, nesprávnym umiestnením tovaru v nevhodných podmienkach (napríklad v nadmerne vlhkom prostredí, v tesnej blízkosti zdroja tepla a pod.),
- ide o prirodzené vlastnosti prírodných materiálov, ktoré nie sú vadou (napríklad prirodzená kresba dreva, drobné odchýlky vo farbe alebo štruktúre).

Práva zo zodpovednosti za vady (práva kupujúceho)

17. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu **právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou** (§ 623 Občianskeho zákonníka), **právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny** alebo **právo od kúpnej zmluvy odstúpiť** (§ 624 Občianskeho zákonníka).
18. Kupujúci môže odprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplacením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim.
19. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby podľa § 619 ods. 1 až 4 Občianskeho zákonníka. Ustanovenie § 509 Občianskeho zákonníka (právo na náhradu účelne vynaložených nákladov) sa použije rovnako.
20. Ak ide o vady, za ktoré sa zodpovedá podľa § 502 Občianskeho zákonníka – na základe záručného listu, vadu treba vytknúť do šiestich mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby, ak nie je v záručnom liste určené inak.
21. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

Odstránenie vady

22. **Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci.** Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
23. **Predávajúci pred odstránením vady informuje kupujúceho o práve vybrať si medzi opravou veci alebo výmenou veci a o predĺžení doby zodpovednosti za vady veci podľa § 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka.**
24. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, vrátane okolností uvedených vyššie.
25. **Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote** (ktorou sa podľa § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka rozumie najkratší čas, ktorý potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady) po tom, čo kupujúci vytkol vadu, **bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu** s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Lehota podľa prvej vety nesmie byť dlhšia ako **30 dní odo dňa vytknutia vady**, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť; dôkazné bremeno o existencii objektívneho dôvodu znáša predávajúci.
26. Predávajúci môže pri odstránení vady výmenou veci poskytnúť na žiadosť kupujúceho renovovanú vec.
27. Predávajúci môže počas opravy veci bezplatne zapožičať kupujúcemu dočasnú náhradnú vec vrátane renovovanej veci. Na zapožičanie dočasnej náhradnej veci sa vzťahujú ustanovenia § 659 až 662 Občianskeho zákonníka.
28. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo inej osobe oznámenej predávajúcim. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.

29. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. **Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať.** Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj (podľa § 623 Občianskeho zákonníka).
30. Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
31. Pri odstránení vady výmenou veci nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
32. Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy

33. **Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy** aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:
- a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 - b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 7 a 9 Občianskeho zákonníka (t.j. nezabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravej alebo náhradnej veci),
 - c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 3 Občianskeho zákonníka (t.j. oprava ani výmena nie sú možné alebo by si vyžadovali neprimerané náklady),
 - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
34. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.
35. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
36. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.
37. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
38. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým,

ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

39. **Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní** odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
40. Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.
41. Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.