

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PRÍLOHA Č. 4

KU VŠEOBECNÝM OBCHODNÝM PODMIENKAM SPOLOČNOSTI DÍNOM-DÁNOM S. R. O. PRE
INTERNETOVÉ OBCHODNÉ MIESTO WWW.MRKNI.SI

PLATNÁ OD 1. 2. 2019

I

VYMEDZENIE PREDMETU ÚPRAVY

- 1.1** Spoločnosť **Dínom-dánom s. r. o.**, Hviezdoslavova 45/24, 029 01 Námestovo, IČO: 47660163, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, vložka číslo 64970/L (ďalej len „spoločnosť Dínom-dánom s. r. o.“ alebo len „Dínom-dánom“) vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. *Občiansky zákonník*, zákona č. 250/2007 Z. z. *O ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov* a zákona č. 108/2000 Z. z. *O ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji* tento reklamačný poriadok, ktorý zabezpečuje jednotný prístup pri vybavovaní reklamácií väd tovaru k zákazníkovi, ktorý je spotrebiteľom prostredníctvom internetového obchodného miesta.

II

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 2.1** Spoločnosť Dínom-dánom zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí zákazníkom.
- 2.2** Pri použitom tovare Dínom-dánom nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu Dínom-dánom nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.3** Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, Dínom-dánom zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe, ktorá je 24 mesiacov.
- 2.4** Záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom môže Dínom-dánom poskytnúť tiež vyhlásením v záručnom liste vydanom zákazníkovi alebo v reklame; záručný list obsahuje obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
- 2.5** Pokiaľ Dínom-dánom zákazníkovi nevydá pri predaji tovaru záručný list, na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady postačuje doklad o kúpe vystavený Dínom-dánom a doručený alebo odovzdaný zákazníkovi.

- 2.6 Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru zákazníkom. V prípade, ak je reklamovaný tovar doručovaný zákazníkovi poštou, alebo kuriérskou službou začína záručná doba plynúť od prevzatia tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

III SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.
- 3.2 Tovar zakúpený prostredníctvom internetového obchodného miesta je zákazník oprávnený reklamovať e-mailom na adrese reklamacie@dinom-danom.sk alebo elektronickou žiadanou vystavenou prostredníctvom *Strediska podpory* na úseku *Reklamácia* prostredníctvom stránky www.dinom-danom.sk/podpora.
- 3.3 Zákazník je povinný v elektronickej žiadanke alebo v e-mailovej správe pri reklamácii uviesť:
- 3.3.1 názov tovaru;
 - 3.3.2 kód tovaru;
 - 3.3.3 dátum zakúpenia tovaru;
 - 3.3.4 číslo daňového dokladu o kúpe (faktúra/blok);
 - 3.3.5 určito a zrozumiteľne reklamované skutočnosti;
- 3.4 Následne automatizovaný systém *Strediska podpory* prideli zákazníkovej požiadavky štítok, ktorý je potrebné uviesť na reklamačnom formulári. Na vyzvanie riešiteľa reklamácie zo *Strediska podpory* je zákazník ďalej pri vystavovaní reklamačného formulára povinný:
- 3.4.1 nahrať k žiadanke na *Stredisku podpory* fotografie, ktoré zachytávajú reklamované vady, ak sú tie viditeľného charakteru;
 - 3.4.2 nahrať k žiadanke na *Stredisku podpory* sken alebo fotografiu originálu daňového dokladu o kúpe (faktúra/blok), prípadne originálu záručného listu;
 - 3.4.3 popísať práva, ktoré si voči Dínom-dánom zo zodpovednosti za vady uplatňuje.
- 3.5 Riešiteľ zákazníkovej požiadavky *Strediska podpory* následne poskytne zákazníkovi vyjadrenie k reklamácii za spoločnosť Dínom-dánom, prípadne si vyžiada ďalšie

podklady nevyhnutné k riešeniu zákaznickej požiadavky, a pokiaľ reklamáciu tovaru uzná a so zákazníkom sa dohodne na výmene alebo oprave tovaru, riešiteľ zákaznickej požiadavky zároveň spolu so zákazníkom vystaví elektronický reklamačný formulár.

- 3.6** V prípade, že sa zákazník dohodne s Dínom-dánom na výmene alebo oprave tovaru, zákazník je povinný:
- 3.6.1** buď priniesť reklamovaný tovar osobne na adresu sídla spoločnosti Dínom-dánom s. r. o., Hviezdoslavova 45/24, 029 01 Námestovo;
- 3.6.2** alebo zaslať tovar na adresu sídla spoločnosti doporučené alebo kuriérskou službou a zásielku označiť zreteľne slovom „REKLAMÁCIA“. Dobierky Dínom-dánom nepreberá a náklady na vrátenie tovaru znáša zákazník. Reklamovaný tovar zasiela zákazník Dínom-dánom na vlastné náklady a nebezpečenstvo.
- 3.7** V oboch prípadoch podľa ods. 3.6.1 a 3.6.2 je zákazník povinný k tovaru priložiť originál reklamačného formulára vystaveného v súlade s ods. 3.5, ďalej originál daňového dokladu o kúpe (faktúra/blok), prípadne originál záručného listu a všetky príslušenstvá, s ktorými bol tovar dodaný.
- 3.8** Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa vyššie uvedeným spôsobom neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.9** V prípade, ak zákazník zistí akýkoľvek rozdiel medzi dokladom o kúpe a zakúpeným tovarom (v druhu alebo v množstve), alebo ak zákazník neobdržal so zakúpeným tovarom správne vystavený doklad o kúpe, je povinný ihneď, najneskôr však do 24 hodín po obdržaní zásielky o tejto skutočnosti informovať *Stredisko podpory* e-mailom na adresu reklamacie@dinom-danom.sk alebo zaslaním príslušnej žiadanky na stránkach *Strediska podpory*. V prípade, ak zákazník nahlási túto skutočnosť po uplynutí vyššie uvedenej lehoty, je na úvahe Dínom-dánom, či takúto neskorú reklamáciu uzná alebo nie.
- 3.10** Zákazník môže reklamovať iba kazový (chybný, poškodený) tovar, a nemá nárok na vrátenie alebo výmenu tovaru, ktorý je bez nedostatkov. Zákazník je povinný skontrolovať si tovar bezprostredne po obdržaní zásielky.

IV PRÁVA KUPUJÚCEHO ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

- 4.1** Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.2** Dínom-dánom je oprávnená vždy namiesto odstránenia kazu vymeniť kazový tovar za tovar bez nedostatkov, alebo ak sa kaz týka len jeho súčasti, vymeniť danú súčasť, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti; ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru.
- 4.3** Zákazník môže namiesto odstránenia kazu požadovať výmenu veci, alebo ak sa kaz týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Dínom-dánom nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť kazu.
- 4.4** Ak ide o odstrániteľný nedostatok, avšak zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa kazu (aspoň 3-tí krát) po oprave alebo pre väčší počet kazov (aspoň 3 vady) tovar riadne užívať, je zákazník oprávnený požadovať výmenu tovaru, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 4.5** Ak ide o kaz, ktorý nemožno odstrániť, a ktorý bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez nedostatkov, má zákazník právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 4.6** Ak ide o kaz, ktorý nemožno odstrániť, ktorý však nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez nedostatkov, má zákazník namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
- 4.7** Ak Dínom-dánom predáva kazový alebo použitý tovar za zníženú cenu z tohto dôvodu, zákazník nie je oprávnený reklamovať kaz, pre ktorý bola cena znížená. Ak má však predmetný tovar so zníženou ďalší (iný) nedostatok, nesúvisiaci so zníženou cenou, má zákazník namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
- 4.8** Ak má zákazník právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na zákazníkovi, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

V SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 5.1** Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 5.2** O prijatí reklamácie je Dínom-dánom povinná vydať zákazníkovi potvrdenie. **Potvrdením o prijatí reklamácie** sa rozumie odpoveď riešiteľa zákazníckej požiadavky na stránkach *Strediska podpory* alebo kópia reklamačného formulára so záznamom o prijatí reklamácie, respektíve notifikácie o týchto skutočnostiach zaslané na e-mailovú adresu zákazníka, ktorú uviedol v objednávke tovaru.
- 5.3** Dínom-dánom je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Viazaná je pri tom rozhodnutím zákazníka o tom, ktoré z práv v zmysle článku IV uplatňuje.
- 5.4** Celé reklamačné konanie sa uskutočňuje výhradne elektronicky, prostredníctvom žiadanky alebo e-mailovej správy zaslaných *Stredisku podpory*.
- 5.5** 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- 5.6** O vybavení reklamácie je Dínom-dánom povinná vydať zákazníkovi písomné potvrdenie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. **Potvrdením o vybavení reklamácie** sa rozumie odpoveď riešiteľa zákazníckej požiadavky na stránkach *Strediska podpory* alebo kópia reklamačného formulára so záznamom o vybavení reklamácie, respektíve notifikácie o týchto skutočnostiach zaslané na e-mailovú adresu zákazníka, ktorú uviedol v objednávke tovaru.
- 5.7** Ak zákazník uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, Dínom-dánom môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; odborným posúdením je vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

5.8 Ak zákazník uplatní reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od jeho kúpy a Dínom-dánom ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže zákazník zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Dínom-dánom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť Dínom-dánom za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Dínom-dánom je povinná zákazníkovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

5.9 Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**ARS**“). Ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Dínom-dánom vybaví jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Dínom-dánom porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na Dínom-dánom so žiadosťou o nápravu. Ak Dínom-dánom žiadosť zákazníkovi zamietne, alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, má zákazník právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. *O alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov* návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „Návrh“). ARS sa netýka sporov, kde vyčísliteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjektom ARS je **Slovenská obchodná inšpekcia**, alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov ARS vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „Ministerstvo“). Návrh môže zákazník podať u subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice; Návrh môže kupujúci podať aj prostredníctvom formuláru dostupného:

5.9.1 na webovom sídle SOI <http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>,

5.9.2 alebo prostredníctvom platformy ARS dostupnej na webovej stránke EÚ <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>

ARS vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný subjekt ARS môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie ARS maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Subjekt ARS ukončí ARS v zásade do 90 dní odo dňa jeho začatia.

VI ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1** Na právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje len na vzťahy, ktoré vznikli medzi predávajúcim a zákazníkom, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Zodpovednosť predávajúceho za kazy tovaru, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi predávajúcim a zákazníkom, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. *O ochrane spotrebiteľa v z. n. p.*, sa riadia príslušnými ustanoveniami *Obchodného zákonníka*.
- 6.2** Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky zmluvy uzatvárané na diaľku prostredníctvom prostriedkov komunikácie ako je najmä adresovaný list, adresovaná tlačovina, neadresovaná tlačovina, ponukový katalóg, inzercia v tlači s formulárom objednávky, automatické telefónne zariadenie, telefón, videofón, fax, videotex (mikropočítač a televízna obrazovka) s klávesnicou alebo obrazovkou reagujúcou na dotyk, rozhlas, televízia pri predaji cez telefón alebo elektronická pošta, ak je ich predmetom predaj tovaru alebo poskytnutie služby spoločnosťou Dínom-dánom.
- 6.3** Spoločnosť Dínom-dánom si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Zmena reklamačného poriadku je účinná odo dňa umiestnenia jeho nového znenia na internetovom obchodnom mieste.
- 6.4** Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01. 02. 2019.