

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Predávajúci týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

3. Predávajúci je povinný dodať tovar kupujúcemu v objednanom množstve a kvalite spolu so všetkými dokladmi potrebnými k prevádzke a užívaniu tovaru, rovnako všetky manuály, návody na použitie (v štátnom jazyku), záručné listy, daňové doklady vzťahujúce sa k tovaru a iné.

4. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru/výrobku, ktorý má tovar/výrobok v čase jeho prevzatia kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

5. Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe vada, má zákazník právo túto vadu reklamovať.

6. Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčina je použitie nevhodného, alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, alebo nevhodná technológia, poprípade nevhodné konštrukčné riešenie.

7. Predávajúci poskytuje záruku na dodané tovary a výrobky v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, t.j. vo všeobecnosti 24 mesiacov, okrem prípadov, ak je na niektorých osobitných druhoch tovarov a výrobkov vyznačená kratšia záručná doba, resp. expiračná doba alebo doba spotreby. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru/výrobku zo strany kupujúceho.

8. V prípade kupujúcich – podnikateľských subjektov sa na zodpovednosť za vady tovaru/výrobku a na podmienky poskytnutia záruky vzťahujú ustanovenia Obchodného zákonníka, s tým, že záručná doba pre kupujúceho - podnikateľa je vo všeobecnosti 12 mesiacov, okrem prípadov, ak je na niektorých osobitných druhoch tovarov a výrobkov vyznačená kratšia záručná doba, resp. expiračná doba/alebo doba spotreby.

## PREVENCIA

9. Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedal potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru.

10. Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu.

11. Ďalšou nutnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť.

12. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, t.j. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

13. Záruka sa vzťahuje len na výrobné vady. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené bežným opotrebovaním, nesprávnym používaním výrobkov, nesprávnou manipuláciou a skladovaním.

## REKLAMÁCIE

14. Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu na tovar/výrobok zakúpený u predávajúceho, a to bezodkladne potom, ako sa o vade tovaru/výrobku dozvedel, písomnou formou a v súlade s reklamačnými podmienkami (ktoré platia aj pre kupujúcich - podnikateľov) upravenými v rámci týchto VOP.

15. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácii nebránia obecné zásady hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný.

16. Uplatnenie reklamácie sa uskutoční na základe vyplnenia reklamačného formulára (ďalej len „reklamačný formulár“). Reklamačný formulár je kupujúcemu prístupný ako príloha č. 1 týchto VOP na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci v reklamačnom formulári uvedie:

svoje osobné údaje (meno a priezvisko, adresa, telefonický kontakt, e-mail, číslo bankového účtu),

označenie tovaru,

dátum nákupu,

číslo daňového dokladu

opíše vadu tovaru (dôvod reklamácie) a

uplatní si svoje právo zo zodpovednosti za vady.

17. Reklamáciu uplatní kupujúci písomne odoslaním reklamačného formulára na adresu predávajúceho **Jaroslav Šuška, Raková 209, 023 51 Raková** a zároveň zašle na adresu predávajúceho aj reklamovaný tovar vrátane jeho príslušenstva a dokladu o kúpe reklamovaného tovaru (faktúra alebo pokladničný doklad z registračnej pokladnice), ktorým preukáže, že reklamovaný tovar bol zakúpený u predávajúceho.

#### **18. Predávajúci nepreberá zásielky poslané na dobierku.**

19. Ak kupujúci – spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci ho nasledovným spôsobom poučuje o jeho právach, a to v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľov a ustanoveniami §622 a §623 Občianskeho zákonníka:

ak kupujúci – spotrebiteľ uplatní reklamáciu má nasledovné práva:

ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť:

kupujúci má právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

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.

kupujúci má právo na vrátenie peňazí, ak sa opakovane vyskytne tá istá vada. Rovnaký prejav vady môže mať rôzne príčiny. V takom prípade ide o rôzne vady.

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,

ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia v ďalšom používaní, aby mohla byť vec používaná ako bez vady má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci

ak vec predávaná za nižšiu cenu z dôvodu vady, na ktorú bol kupujúci upozornený predávajúcim pred kúpou, má inú vadu, ako tú, ktorá bola dôvodom nižšej ceny, má kupujúci na túto vadu práva ako by bola vec predávaná bez vád

20. Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré možno opravou odstrániť, bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.

21. Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú nemožno odstrániť, alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím ku všetkým rozhodným okolnostiam.

22. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

23. Na základe rozhodnutia kupujúceho – spotrebiteľa predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie podľa §18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov ihneď alebo v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) 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.

24. Potom ako predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie podľa predchádzajúceho bodu, predávajúci vybaví reklamáciu 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 kupujúci - spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

25. Zákazník je povinný po ukončení reklamačného konania prevziať predmet reklamácie. Ak tak neurobí do 6 mesiacov od dátumu doručenia oznámenia o vybavení reklamácie, bude predmet reklamácie zlikvidovaný.

26. Ak kupujúci - spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného písomného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného písomného posúdenia nemožno od kupujúceho - spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné písomné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným písomným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu – spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa bodu 11.30 týchto VOP.

27. Ak kupujúci - spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci - spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné písomné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné písomné posúdenie určenej osobe, náklady odborného písomného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného písomného posúdenia. Ak kupujúci - spotrebiteľ odborným písomným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného písomného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu - spotrebiteľovi uhradiť do štrnástich dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné písomné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

28. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu - spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu - 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 kupujúci - spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

29. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

30. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

31. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

32. Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách. Evidencia o reklamácií obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

33. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho - spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu (Zákon č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov)

34. Predávajúci týmto upovedomuje kupujúceho, že má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na **info@dogee.sk**), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len "subjekt ARS") podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu

neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

Jaroslav Šuška

1. 4. 2019