

## **Reklamačný poriadok**

Obchodnej spoločnosti Diamante s.r.o.

### **1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov**

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Reklamácie“).
2. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť Diamante s.r.o., so sídlom Zavorská 10G, 917 01 Trnava, IČO:47 625 431, zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Trnava, Oddiel: Sro, Vložka č.: 33877/T, DIČ: 2024013442, IČ DPH: SK2024013442 (ďalej len „predávajúci“).
3. „Kupujúci“ je:

1. spotrebiteľ (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) a

/ďalej v texte aj ako „kupujúci - spotrebiteľ“/

1.

1. fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

/ďalej v texte aj ako „kupujúci - podnikateľ“/

1. Fyzické a právnické osoby – podnikatelia (kupujúci - podnikatelia) berú na vedomie, že podmienky záruky môžu byť odlišné od podmienok záruky pre kupujúcich - spotrebiteľova vzťahy medzi Predávajúcim a kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.

### **2. Záručné podmienky**

1. Ak Tovar vykazuje zjavné vady, t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.
2. Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich – spotrebiteľov (v zmysle článku 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov, odsek 3, bod i.), sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru Kupujúcim.
3. Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich - podnikateľov(v zmysle článku 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov, odsek 3, bod ii.), trvá 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru Kupujúcim.
4. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených v predmetnej zmluve, v Zákone, prípadne v prípadoch uvedených v príslušných Všeobecných obchodných podmienkach Predávajúceho. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

### **3. Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru v prípade kupujúceho - spotrebiteľa**

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci - spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci - spotrebiteľ 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to kupujúcemu - spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

2. Predávajúci garantuje, že pri všetkých riadne uplatnených reklamáciách, pri ktorých sa vada prejaví do 30 dní od prevzatia tovaru kupujúcim - spotrebiteľom, vyrieši reklamáciu bez zbytočného odkladu výmenou za nový tovar. Pokiaľ tovar nie je v daný moment k dispozícii na sklade Predávajúceho, bude nový tovar kupujúcemu - spotrebiteľovi podľa vzájomnej dohody bez zbytočného odkladu objednaný od dodávateľa Predávajúceho alebo výrobcu tovaru alebo bude kupujúcemu - spotrebiteľovi umožnený výber iného tovaru. Pre vznik nároku na riešenie reklamácie výmenou tovaru za nový kus musí byť reklamovaný tovar vrátený Predávajúcemu kompletný (tzn. vrátane všetkého príslušenstva, manuálov a pod.). Garancia výmeny podľa vyššie uvedeného sa nevzťahuje na mechanicky poškodený tovar, ktorý takéto poškodenie nemal v čase prevzatia tovaru kupujúcim - spotrebiteľom alebo ním splnomocnenej osoby.
3. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, mákupujúci - spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu - spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale kupujúci - spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci - spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
4. Predávajúci poučil kupujúceho - spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ustanovenia § 622 Zákona(bod 1 článku 3 tohto Reklamačného poriadku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ustanovenia § 623 Zákona (bod 3 článku 3 tohto Reklamačného poriadku) tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke internetového obchodu Predávajúceho a kupujúci - spotrebiteľ mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.
5. Na základe rozhodnutia kupujúceho - spotrebiteľa, ktoré zo svojich práv v zmysle ustanovenia § 622 a ustanovenia § 623 Zákona uplatňuje, je Predávajúci alebo ním určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ustanovenia § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov, ďalej v texte už len ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“) ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Predávajúci alebo ním určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci - spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom alebo písomne listom) a zároveň bude Kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol.
6. Akkupujúci - spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na

základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho - spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

7. Ak kupujúci - spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci - spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci - spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci - spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu – spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

#### **4. Vybavenie reklamácie**

1. Reklamácia sa uplatňuje osobne v sídle Predávajúceho, prípadne prostredníctvom pošty na adrese: Zavorská 10G, 917 01 Trnava alebo emailom na adrese: [info@diamante.sk](mailto:info@diamante.sk). Spoločne s tovarom sa odporúča pre rýchlejšie vybavenie reklamácie doložiť doklad potvrdzujúci kúpu tovaru (faktúra) a vyplnený reklamačný list (ktorého vzor je dostupný na webovej stránke Predávajúceho: [www.diamante.sk](http://www.diamante.sk)).
2. V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie vady Tovar u opravy a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovar určený iný subjekt ako Predávajúci, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, Kupujúci môže uplatniť právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.
3. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u Predávajúceho, zaistí záručnú opravu Predávajúci. Predávajúci v deň prijatia reklamácie vystaví Kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí reklamované vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie Predávajúci o tejto skutočnosti informuje Kupujúceho formou dohodnutou s Kupujúcim (najmä prostredníctvom e-mailu Kupujúceho).
4. Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tovar, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúceho.
5. Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
6. V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar

dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu Tovar. V prípade prepravy krehkého Tovar, je odporúčané označiť zásielku príslušnými symbolmi.

7. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený Predávajúcemu (príp. inej oprávnenej osobe) poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal). Rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prevzatia reklamovaného tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
8. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie Kupujúceho o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.
9. Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatiu opraveného Tovar a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode Tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.
10. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom, t.j. najmä pri:
  - porušení ochranných pečatí a nálepiek, ak na výrobku nejaké sú
  - používanie Tovar v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar

## **5. Alternatívne riešenie sporov**

1. V prípade, že Kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Kupujúci – spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **6. Záverečné ustanovenia**

1. V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 5. 6. 2017. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené. Na platne uzavretú zmluvu sa však vzťahujú reklamačné podmienky platné v čase uzavretia zmluvy.