

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady tovaru/služby kupujúcim v postavení spotrebiteľa.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim (spotrebiteľom) od predávajúceho prostredníctvom internetového obchodu: www.damito.sk

Reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ustanoveniami Občianskeho zákonníka a Obchodnými podmienkami internetového obchodu www.damito.sk.

Predávajúci: **DAMITO s.r.o.**, 916 25 Brunovce 86, Slovenská republika, IČO: 44148542, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 20213/R, tel. č. +421 32/381 0630, e-mailová adresa: info@damito.sk

(ďalej len „predávajúci“)

Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný tovar v čase dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, vrátane práva odoprieť zaplatiť kúpnu cenu podľa § 621 ods. 2 Občianskeho zákonníka, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do dvoch rokov od dodania tovaru resp. do jedného roka od dodania použitého tovaru.

Produkty (tovar) ponúkané predávajúcim majú svoju dobu expirácie a predávajúci dôrazne neodporúča požívanie produktov po uplynutí tejto doby, prípadne za nedodržania podmienok skladovania tovaru.

Tento reklamačný poriadok je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

ODPORÚČANÝ POSTUP PRI PREBERANÍ TOVARU KUPUJÚCIM

Kupujúci je povinný prehliadnuť tovar v čase jeho prevzatia. V prípade zistenia mechanického poškodenia obalu tovaru, má kupujúci povinnosť skontrolovať stav tovaru, pričom v prípade zistenia jeho poškodenia vyhotoviť obrazový a písomný záznam o poškodení za prítomnosti doručovateľa/prepravcu.

Zodpovednosť za škodu spôsobenú v čase prepravy znáša dopravca. Na základe vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu po vybavení škodovej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava na tovar, prípadne mu bude dodaný nový tovar.

Reklamácie uplatnené v nadväznosti na mechanické/vizuálne poškodenie tovaru, ktoré nebolo zjavné a nebolo možné ho spozorovať pri prevzatí zásielky, je nevyhnutné uplatniť bezodkladne po jeho zistení. Neskoršie uplatnené reklamácie tovaru nebude možné zo strany predávajúceho uznať.

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Záruka sa nevzťahuje na obvyklé opotrebovanie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené užívaním. Tovar s kratšou

expiráciou/dobou určenou na jeho aplikáciu/požitie, nie je možné po uplynutí tejto považovať za tovar spôsobilý na uplatnenie reklamácie.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim, a tiež za vady, ktoré sa vyskytujú po prevzatí tovaru v zákonnej záručnej dobe.

PODMIENKY A POSTUP UPLATNENIA REKLAMÁCIE TOVARU

Kupujúci odošle písomnú notifikáciu o reklamáci (uplatnení práva zo zodpovednosti za vady) predávajúcemu prostredníctvom e-mailu, poštou alebo reklamačného formulára (ak je takýto na internetovej stránke predávajúceho dostupný).

V prípade potravín sa poskytuje Predávajúcim záruka za akosť do dátumu minimálnej trvanlivosti alebo do doby, do ktorej má byť tovar spotrebovaný, pokiaľ sú zo strany Kupujúceho dodržané podmienky pre ich skladovanie a potravina nebola otvorená, s výnimkou prípadu, kedy to bolo nevyhnutné pre zistenie vady. Výnimkou sú tie potraviny, u ktorých sa uvádzanie minimálnej trvanlivosti nevyžaduje právnymi predpismi, ako napríklad ovocné šťavy – u týchto výrobkov je Kupujúci oprávnený uplatniť svoje práva z väd najneskôr do 24 hodín po zakúpení, pokiaľ Predávajúci alebo platný právny predpis nestanoví výslovne inak. Toto ustanovenie sa použije obdobne pri tovaroch, na ktorých je vyznačená krátka doba trvanlivosti, alebo pri tovaroch podliehajúcich rýchlemu pokazeniu, na ktorých je vyznačená doba, do ktorej je možné tovar použiť/užiť.

Kupujúcemu bude bez zbytočného odkladu zaslaná notifikácia o spracovaní podnetu na reklamáciu.

Kupujúci (po dohode s predávajúcim alebo na základe vlastného rozhodnutia) zašle tovar na adresu sídla prevádzky predávajúceho spolu s príslušenstvom a príslušnou dokumentáciou deklarujúcou uplatnenie reklamácie (meno a priezvisko, adresa trvalého pobytu/adresa na doručovanie, číslo objednávky, číslo účtovného dokladu, deň prevzatia tovaru, deň zistenia vady, popis vady, číslo bankového účtu, prípadne návrh riešenia uplatnenej reklamácie).

Pri uplatnení iných práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady (t. j. práva na výmenu tovaru, práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy a práva na primeranú zľavu), postupuje kupujúci obdobne ak je to účelné. Uvedeným postupom nie je vylúčená predchádzajúca telefonická alebo e-mailová notifikácia adresovaná predávajúcemu s podstatnými informáciami a prípadným návrhom nápravy (ak je to účelné a možné, napr. návrh zľavy na zakúpený tovar/službu a pod.).

Pri preprave vadného tovaru za účelom reklamácie predávajúcemu, je kupujúci (spotrebiteľ) povinný odovzdať tovar na prepravu kompletne a vo vhodnom obalovom prevedení, ktorý vyhovuje prepravným požiadavkám predmetného tovaru – čím sa účelne zabezpečí jeho preprava bez neprimeraného rizika poškodenia pri preprave. Predávajúcemu nevzniká povinnosť prevziať na reklamáciu tovar, ktorý nebude vhodne zabalený a odovzdaný s kompletným príslušenstvom v zmysle tohto reklamačného poriadku.

Reklamovaný tovar kupujúci odosiela predávajúcemu na vlastné náklady najhospodárnejším spôsobom prepravy, pričom v prípade oprávnenej a uznanej reklamácie mu budú finančné

prostriedky vynaložené na uplatnenie svojho práva zo zodpovednosti za vady u predávajúceho nahradené (prepravné a balné).

VYBAVENIE REKLAMÁCIE

Predávajúci je povinný bezodkladne po uplatnení reklamácie tovaru poskytnúť kupujúcemu potvrdenie o doručení oznámenia o reklamáci (napr. formou e-mailu). Predávajúci v potvrdení o reklamáci uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

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 Občianskeho zákonníka nevzťahuje.

Kupujúci má voči predávajúcemu právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá predávajúci, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Kupujúci musí toto právo uplatniť u predávajúceho najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného tovaru, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu rozhodnutím (dohodou s kupujúcim) niektorým z nižšie uvedených spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru;
- výmenou tovaru za nový tovar;
- poskytnutím primeranej zľavy na tovar;
- vrátením kúpnej ceny tovaru (odstúpenie od zmluvy).

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže kupujúci požadovať jej bezplatné odstránenie. Predávajúci vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý predávajúci potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu tovaru s prihliadnutím na povahu tovaru a povahu a závažnosť vady.

Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. 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 mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

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 podľa predchádzajúceho odseku druhej vety.

Predávajúci opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka) po tom, čo Kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý kupujúci tovar požadoval.

Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní tovar predávajúcemu alebo osobe podľa § 622 ods. 5 Občianskeho zákonníka. Náklady prevzatia tovaru znáša predávajúci.

Predávajúci dodá opravený tovar alebo náhradný tovar kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak.

Ak kupujúci neprevezme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy tovar mal prevziať, môže predávajúci tovar predať. Ak ide o tovar väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na úschovu tovaru a jeho predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru. Predávajúci môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa tovar nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu tovaru, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na predaj tovaru.

Pri odstránení vady výmenou tovaru nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním tovaru a na odplatu za bežné užívanie tovaru pred jeho výmenou. Predávajúci zodpovedá za vady náhradného tovaru podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak predávajúci tovar neopravil ani nevymenil;

- a) predávajúci tovar neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka;
- b) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
- c) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru;
- d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy; alebo
- e) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.

Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd.

Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol podľa § 499 Občianskeho zákonníka riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo má kupujúci pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže tovar riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje spravidla taká vada, ktorá sa vyskytla po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. O rovnakú vadu však nejde, ak sa po predchádzajúcej oprave objaví iná vada, ktorá ešte nebola reklamovaná. Za väčší počet väd sa považuje, ak tovar má súčasne najmenej tri odstrániteľné vady, pričom každá z týchto väd bráni riadnemu užívaniu tovaru. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru podľa § 499 Občianskeho zákonníka, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

Predávajúci nenesie zodpovednosť za vady, ktoré vznikli v príčinnej súvislosti s mechanickým poškodením výrobku, užívaním výrobku v nevhodných podmienkach (chemicky nevhodné, prašné, vlhké prostredie, priame slnko a pod.).

V prípade neuznania reklamácie nevzniká kupujúcemu v postavení spotrebiteľa nárok na náhradu nákladov spojených s uplatnením a vybavením reklamácie. Odlišne od predchádzajúcej vety vzniká predávajúcemu nárok na náhradu škody v prípade zjavného zneužitia práv kupujúceho.