

Reklamačný poriadok

Obchodné meno a sídlo: **Decomarket, s.r.o.**, Mlynské nivy 82/B, 821 05 Bratislava – mestská časť Ružinov, SR
Identifikácia: IČO: 51 271 397, DIČ: 2120652556, IČ DPH: SK2120652556
Registrácia: Mestský súd Bratislava III., oddiel: Sro, vložka číslo: 124802/B
E-mail: office@decomarket.sk

(ďalej len „Decomarket“, alebo „predávajúci“)

Preambula

- Decomarket garantuje vo vzťahu k spotrebiteľským zmluvám všetky práva dané právom Slovenskej republiky, najmä:
 - zákonom číslo: 40/1964 Zb.– Občianskym zákonníkom v platnom znení,
 - zákonom číslo: 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
 - zákonom číslo: 250/2007 Z. z.o ochrane spotrebiteľa v platnom znení,
 - zákonom číslo: 18/2018 Z. z.o ochrane osobných údajov v platnom znení,
 - zákonom číslo: 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v platnom znení,
 - zákonom číslo: 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení,
 - akýmkoľvek iným v čase uzatvorenia obchodu platným právnym predpisom o právach spotrebiteľa.
- V záujme právnej istoty Decomarket vydáva Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) pre zmluvy uzavreté medzi ním a spotrebiteľmi, ktoré sú súčasťou dokumentácie každej uzatvorenej spotrebiteľskej zmluvy.

Článok 1

Úvodné ustanovenia

- Účelom reklamačného poriadku je informovať o právach a povinnostiach spotrebiteľov a konkrétnom postupe pri zabezpečení efektívneho vybavovania prípadných reklamácií väd tovaru zakúpeného od Decomarket.
- Reklamačný poriadok je platný pre všetky obchodné prípady konečných spotrebiteľov.
- Reklamačný poriadok nie je možné použiť na reklamáciu voliteľných služieb, ktoré Decomarket neposkytuje.** V prípade ak si spotrebiteľ objednal u externého dodávateľa voliteľné služby, tieto môže reklamovať iba u tohoto dodávateľa v súlade s platným právom a jeho reklamačným poriadkom.

Článok 2

Záručná doba a záručné podmienky

- Na zodpovednosť za vady tovaru a záruku za akosť sa vzťahujú platné právne predpisy. Decomarket poskytuje **štandardnú záručnú dobu** na ním dodaný tovar v zákonom stanovenej dobe **24. mesiacov** počas ktorej bude spôsobilý na použitie na obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti. Záručná doba začína plynúť dňom dodania tovaru. Faktúra za tovar slúži zároveň ako záručný list.
- Decomarket môže v prípade ním určených tovarov spotrebiteľovi poskytnúť **predĺženú záručnú dobu** avšak výlučne iba vtedy, ak je to výslovne uvedené v uzatvorenej spotrebiteľskej zmluve / objednávke.
- Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť ani neposkytuje žiadnu záruku:
 - na tovar, ktorý nedodal,
 - v prípade ak spotrebiteľ použije, namontuje, alebo osadí tovar od iného výrobcu, ktorý nezakúpil u predávajúceho (napr. vstavané spotrebiče, drezy a pod.) a ktorý nie je vhodný na zabudovanie do nábytku, alebo nezodpovedá platným technickým normám.
- Záruka sa nevzťahuje najmä na vady tovaru, ktoré vzniknú v dôsledku nesprávnej prepravy, manipulácie, neodbornej montáže, alebo nesprávnym používaním tovaru spotrebiteľom.**
- Zodpovednosť za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, nevzniká, ak vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare po jeho prevzatí spotrebiteľom, alebo vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci najmä:
 - stratou faktúry umožňujúcej identifikovať oprávnenosť uplatnenia nárokov
 - neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru
 - uplynutím záručnej doby tovaru
 - mechanickým poškodením tovaru
 - poškodením tovaru pri preprave vlastným dopravným prostriedkom alebo nesprávnym uskladnením pred montážou

- f/ montážou pri ktorej nebol dodržaný montážny návod výrobcu alebo používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu
- g/ neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
- h/ poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi
- i/ poškodením tovaru neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami
- j/ nekvalitným prostredím v ktorom bude tovar umiestnený /nerovnosť stien a podláh/
- k/ použitým sedacieho a stoličkového nábytku v inom prostredí ako domácnosti (*nie je určený do reštauračných zariadení, resp. na vyššie zaťaženie ako v bežnej domácnosti !*)

Článok 3

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku. Vybavenie reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. Odborným posúdením vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len "určená osoba").
3. Predávajúci je povinný riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi na predajnom mieste ako aj na web stránke: www.decomarket.sk.
4. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu osobne, alebo písomne (*reklamačné tlačivo predávajúceho, list, e – mail*). S ohľadom na potrebu transparentnosti pri vybavovaní reklamácií sa telefonické reklamácie bez ich následného osobného alebo písomného potvrdenia spotrebiteľom neakceptujú.
5. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Decomarket alebo ním poverená osoba je povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie:
 - a/ ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
 - b/ v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví:

- a/ ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr;
- b/ vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

6. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

7. **Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy**, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

8. **Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy** a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi 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.

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

10. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
11. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
12. Práva zo zodpovednosti za záručné vady zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
13. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu – zákona číslo: **294/1999 Z.z.** o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v platnom znení.
14. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
15. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Riešenie sporu sa v takomto prípade v plnom rozsahu spravuje zákonom číslo: 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení.
16. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Článok 4

Spôsoby vybavenia oprávnenej reklamácie

1. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a nedôjde k inej dohode bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:
 - a) predávajúci vadu odstráni, a to bez zbytočného odkladu,
 - b) predávajúci vadný tovar, alebo jeho diel vymení za nový (závisí to len na rozhodnutí predávajúceho a kupujúci sa nemôže takéhoto vybavenia svojej reklamácie právom domáhať).
2. Pokiaľ ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru, alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

Decomarket môže vybaviť reklamáciu:

 - a) výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov alebo
 - b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, uzatvorí reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar alebo vadnú montáž.
3. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedenej kupujúcim. Predávajúci je oprávnený kupujúcemu účtovať prácu technika alebo iných osôb oprávnených na vykonanie reklamácie v prípade, že popis vady v reklamácií bude nedostatočný alebo zavádzajúci v plnej výške takýchto preukázateľne vynaložených nákladov.
4. Reklamácie sa vybavujú výhradne v mieste prevádzok predávajúceho. Výnimku tvoria špeciálne prípady, pri ktorých je potrebné posúdiť reklamáciu v mieste montáže / umiestnenia tovaru.
5. Reklamácia musí byť podaná písomne alebo e-mailom. Vzor tlačiva – Reklamačný formulár obdrží kupujúci pri objednávaní tovaru.
6. Ak je reklamácia oprávnená, záručná doba na tovar sa predlžuje o dobu pokiaľ vada nebola odstránená.
7. Ak predávajúci oznámi kupujúcemu, že reklamáciu považuje za neopodstatnenú, má kupujúci právo uplatniť si svoje práva v zmysle platných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa, alebo cestou súdneho konania.
8. Náklady spojené s reklamačným konaním:
 - a/ v prípade oprávnenej reklamácie tovaru nesie všetky náklady s tým spojené Decomarket;
 - b/ v prípade neoprávnenej reklamácie bude Decomarket postupovať v súlade s platnými právnymi predpismi.
9. Ak Decomarket oznámi spotrebiteľovi, že reklamáciu považuje za neopodstatnenú, má tento právo uplatniť si svoje nároky podľa platných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa, alebo cestou súdneho konania.

Článok 5

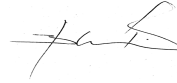
Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je verejne prístupný zákazníkom na predajnom mieste, na internetovej stránke www.decomarket.sk a každý zákazník je s ním oboznamovaný aj individuálne pri každom realizovanom obchodnom prípade.

2. Decomarket si vyhradzuje právo na úpravu reklamačného poriadku tak, aby zodpovedal platnej právnej úprave a zaručoval vo vzťahu k reklamáciám všetky zákonom garantované práva. V prípade ak by v čase reklamácie právna úprava poskytovala spotrebiteľovi viac práv ako reklamačný poriadok, platí bez ďalšieho právna úprava.

3. Reklamačný poriadok je platný odo dňa jeho vydania a nadobúda vo vzťahu k zákazníkovi účinnosť dňom uzatvorenia príslušnej spotrebiteľskej zmluvy na dodávku tovaru.

V Bratislave, dňa: 09. 06. 2023



.....
Ing. Erik Bednárík, MBA - konateľ
Decomarket, s.r.o.

Potvrdenie spotrebiteľa: Svojím podpisom potvrdzujem prevzatie Reklamačného poriadku.

V, **dňa:**

podpis spotrebiteľa: