



## REKLAMAČNÝ PORIADOK

**Spoločnosť:** DIVENDOOR, s.r.o.  
**Schválil:** Ing. Marián Gorda, konateľ  
**Účinný od:** 01.07.2015

SPOLOČNOSŤ DIVENDOOR, S.R.O. SÍDLO: ŠAŠTÍNSKA 8, 841 04 BRATISLAVA, SLOVENSKÁ REPUBLIKA, IČO: 31382517, REGISTRÁCIA: OBCHODNÝ REGISTER OKRESNÉHO SÚDU BRATISLAVA I, ODDIEL: SRO, VLOŽKA Č. 7818/B, DIČ: 2020346526, IČ DPH: SK2020346526, ČÍSLO ÚČTU: SK54 7500 0000 0008 0210 6333, VEDENÝ V BANKE ČSOB, A.S., KONAJÚC NAJMÄ AKO PREDÁVAJÚCI PRI UZATVÁRANÍ A PLNENÍ SPOTREBITEĽSKEJ ZMLUVY V RÁMCI PREDMETU SVOJEJ PODNIKATELSKEJ ČINNOSTI, VYDÁVA V SÚLADE S USTANOVENÍM § 18 ZÁKONA O OCHRANE SPOTREBITEĽA A OBČIANSKYM ZÁKONNÍKOM, TENTO REKLAMAČNÝ PORIADOK.

ÚLOHOU REKLAMAČNÉHO PORIADKU JE INFORMOVAŤ KUPUJÚCEHO O PODMIENKACH A SPÔSOBE REKLAMÁCIE TOVAROV ALEBO SLUŽIEB A PRÁČ, VRÁTANE ÚDAJOV O TOM, KDE MÔŽE KUPUJÚCI REKLAMÁCIU UPLATNIŤ, AKO AJ O VYKONÁVANÍ ZÁRUČNÝCH OPRÁV TOVARU.

ZÁRUČNÉ PODMIENKY SÚ SÚČASŤOU OSOBNÉHO DOKUMENTU. V PRÍPADE AK PREDÁVAJÚCI TAKÝTO DOKUMENT NEVYDÁVA ALEBO NEVYDAL, VZŤAHUJÚ SA NA ZÁRUKU ZÁRUČNÉ PODMIENKY V ZMYSLE PRÁVNÝCH PREDPISOV SLOVENSKEJ REPUBLIKY A EURÓPSKEJ ÚNIE.

TENTO REKLAMAČNÝ PORIADOK JE NORMATÍVNY AKT SPOLOČNOSTI DIVENDOOR, S.R.O. VYPRACOVANÝ V SÚLADE A NA ZÁKLADE PRÁVNÝCH PREDPISOV SLOVENSKEJ REPUBLIKY A EURÓPSKEJ ÚNIE.

Prosíme, prečítajte si dôkladne a starostlivo tento Reklamačný poriadok a nezabudnite, že jeho ustanovenie sú pre Vás bez výhrad záväznú. Ak máte akékoľvek otázky v súvislosti s týmto Reklamačným poriadkom alebo potrebujete bližšie objasniť alebo vysvetliť niektoré jeho ustanovenia, prosíme kontaktujte nás a konzultujte ich priamo s nami. Tento Reklamačný poriadok je podľa ustanovenia § 18 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom a dostupnom mieste na každej Prevádzke Predávajúceho a zároveň je Kupujúcemu dostupný aj prostredníctvom webového sídla Predávajúceho [www.divendoor.sk](http://www.divendoor.sk)

## DEFINÍCIE

V tomto Reklamačnom poriadku majú nasledovné výrazy v každom prípade a v každej gramatickej podobe, tvare a čísle nižšie uvedený význam, pokiaľ nie sú v tejto časti uvedené odlišné definície pre inú gramatickú podobu, tvar alebo číslo.

- (A) **Dotknutá osoba** je na účely Zákona o ochrane osobných údajov Kupujúci.
- (B) **Elektronická komunikácia** predstavuje komunikáciu medzi Zmluvnými stranami prostredníctvom emailu alebo faxu. Telefonická komunikácia sa považuje za elektronickú komunikáciu iba v prípade, ak to VOP alebo Zmluvná dokumentácia pripúšťajú.
- (C) **Kupujúci** je fyzická osoba - Spotrebiteľ, ktorá uzatvorila s Predávajúcim Kúpnu zmluvu alebo akúkoľvek inú zmluvu, ktorej predmetom je dodanie alebo predaj Tovar, zhotovenie veci a/alebo poskytnutie a vykonanie Služieb a prác. Kupujúci je konečným užívateľom predmetu zmluvy.
- (D) **Objednávka** je písomné vymedzenie tovaru a/alebo služieb, ktoré sa majú dodať a/alebo veci, ktorá sa má zhotoviť podľa špecifikácií daných Kupujúcim. Služí ako podklad pre určenie Predbežnej ceny Tovar a/alebo Služieb a prác a pre vykonanie následného presného (za)merania a obhliadku miesta, kam je Tovar určený a/alebo miesta, s ktorým súvisí vykonanie objednaných Služieb a prác. Objednávka má podobu (i) listinnej objednávky alebo (ii) elektronickej objednávky prostredníctvom emailu. Objednávka musí čo najpresnejšie vymedzovať Tovar a/alebo Služby a práce, ktoré má Predávajúci Kupujúcemu dodať a/alebo poskytnúť. Presný obsah Objednávky a jej náležitosti sú bližšie špecifikované vo VOP.
- (E) **Predávajúci** je právnická osoba DIVENDOOR, s.r.o., sídlo: Šaštínska 8, 841 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31382517, registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 7818/B, DIČ: 2020345626, IČ DPH: SK2020345626, číslo účtu: SK54 7500 0000 0008 0210 6333, vedený v banke ČSOB, a.s., ktorá dodáva a predáva Tovar a/alebo poskytuje a vykonáva Služby a práce.
- (F) **Protokol o reklamácii** je formulár, ktorý doručí Kupujúci Predávajúcemu v súlade s týmto Reklamačným poriadkom, prostredníctvom ktorého uplatňuje Kupujúci Reklamáciu, t.j. sa začína reklamačné konanie. Protokol o reklamácii zároveň predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Protokol o reklamácii je dostupný na internetovej stránke Predávajúceho [www.moderny-nabytok.sk](http://www.moderny-nabytok.sk), ako aj na každej prevádzke Predávajúceho oprávnenej prijímať Reklamácie. Protokol o reklamácii musí obsahovať:
- číslo Objednávky, resp. číslo daňového dokladu,
  - evidenčné číslo Reklamácie,
  - identifikačné údaje Kupujúceho (meno a priezvisko, adresa na doručovanie, telefónne číslo, e-mail),
  - identifikačné údaje Predávajúceho (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby vybavujúcej Reklamáciu),
  - deň zaslania Protokolu Predávajúcemu,
  - miesto zakúpenia Tovar a/alebo Služby a práce,
  - názov Tovar a jeho špecifikácia, prípadne výrobné číslo, ak ho Tovar obsahuje,
  - popis vady,
  - právo požadované Kupujúcim v súlade s § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka,
  - miesto, kde sa Tovar nachádza a/alebo kde sa nachádza Tovar, v súvislosti s ktorým bola poskytnutá Služba a práca,
  - zoznam a názov príloh,
  - informácie o právach Spotrebiteľa.

Prílohami protokolu o reklamácii sú:

- doklady preukazujúce, že Kupujúci kúpil reklamovaný Tovar od Predávajúceho alebo, že mu Predávajúci poskytol reklamovanú Službu a prácu. Dokladmi preukazujúcimi túto skutočnosť sú:
    - a. Záručný list, ak bol vydaný a doklad o kúpe (faktúra alebo iný daňový doklad), alebo
    - b. doklad o kúpe (faktúra vrátane dokladu o zaplatení tovaru alebo iný daňový doklad) a odovzdávací protokol / dodací list.
  - fotodokumentácia.
- (G) **Protokol o vybavení reklamácie** vydáva Predávajúci ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie jedným zo spôsobov podľa tohto Reklamačného poriadku a v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky. Protokol o vybavení reklamácie musí obsahovať:
- evidenčné číslo Reklamácie,
  - identifikačné údaje Kupujúceho (meno a priezvisko, adresa na doručovanie, telefónne číslo, e-mail),
  - identifikačné údaje Predávajúceho (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby, ktorá vybavovala Reklamáciu v mene Predávajúceho),
  - deň začatia reklamačného konania,
  - spôsob vybavenie Reklamácie,
  - Odborné posúdenie v prípadoch, kedy je povinný Predávajúci takéto Odborné posúdenie zabezpečiť,
  - informáciu, komu môže Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, zaslať Tovar na odborné posúdenie, v prípade, že Reklamáciu uplatňuje Spotrebiteľ po 12 mesiacoch od kúpy Tovar.
- (H) **Reklamačný poriadok** je tento samostatný dokument, ktorý upravuje postup Predávajúceho a Kupujúceho pri Reklamácii Tovar a/alebo Služieb a prác v prípade, že napriek všetkému úsiliu Predávajúceho o zachovanie vysokej kvality ponúkaného Tovar a Služieb a prác, vznikne na strane Kupujúceho oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady.
- (I) **Reklamácia** je podnet Kupujúceho adresovaný Predávajúcemu, ktorým sa Kupujúci domáha práva a nároku vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady Tovar a/alebo poskytnutých Služieb a prác a/alebo práva a nároku vyplývajúceho zo Záruky poskytnutej Predávajúcim, pričom reklamovaná vada trvá v čase uplatnenia reklamácie. Kupujúci postupuje v prípade reklamácie podľa Reklamačného poriadku a Záručných podmienok. Cieľom reklamačného procesu je predovšetkým dosiahnuť, aby boli zistené vady odstránené.
- (J) **Služby a práce** sú všetky služby a práce vykonávané v súvislosti s Tovarom Predávajúceho, a to najmä, ale nielen, inštalácia, úprava, údržba, oprava alebo demontáž na základe Objednávky alebo Reklamácie uplatnenej v Záručnej dobe, ako aj ďalšie služby a práce, t.j. interiérové návrhy (interiérový dizajn) a vizualizácie poskytované Predávajúcim pre Kupujúceho na základe jeho požiadaviek v listinnej alebo elektronickej podobe, ktoré Predávajúci Kupujúcemu poskytol a s ktorých poskytnutím a vykonaním Predávajúci súhlasil.
- (K) **Spoločnosťou** sa chápe Predávajúci.
- (L) **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania; na túto osobu sa vzťahujú príslušné zákonné ustanovenia o ochrane spotrebiteľa.
- (M) **Tovar** je nábytok podľa aktuálnej ponuky Predávajúceho alebo nábytok zhotovený na mieru podľa špecifikácií daných Kupujúcim, ktorý Predávajúci predáva a zhotovuje pre Kupujúceho, a ktorý je vo vlastníctve Predávajúceho. Tovary Predávajúceho sa môžu podľa jeho uváženia a v súlade s týmto VOP meniť.
- (N) **Všeobecné záručné podmienky** sú Záručné podmienky, ktoré vydal Predávajúci a ktoré sa vzťahujú a uplatňujú jednotne na všetok Tovar a/alebo Služby a práce.

- (O) **Všeobecná záručná doba** je v zmysle Občianskeho zákonníka 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov.
- (P) **Záručná doba** je doba, počas ktorej Predávajúci poskytuje Kupujúcemu Záruku, a ktorá začína plynúť prevzatím Tovarú Kupujúcim alebo dňom kedy tak mal urobiť alebo vykonaním Služieb a prác, pokiaľ Záručné podmienky neustanovujú inak.
- (Q) **Záručné podmienky** predstavujú podmienky, za ktorých Predávajúci poskytuje Kupujúcemu Záruku na Tovar, Služby a práce a za ktorých môže Kupujúci uplatňovať svoje práva vyplývajúce zo Záruky. Záručné podmienky taktiež upravujú postup pri zaobchádzaní s Tovarom, jeho užívanie, inštaláciu a údržbu, a ktorých dodržiavanie je Kupujúci povinný zachovávať v záujme zachovania práv vyplývajúcich zo Záruky. Záručné podmienky predstavujú samostatný dokument a/alebo môžu byť súčasťou Záručného listu a môžu byť upravené aj vo Všeobecných záručných podmienkach.
- (R) **Záručný list** je dokument, ktorý obsahuje najmä meno a priezvisko, obchodné meno Predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Súčasťou Záručného listu môže byť aj faktúra a dodací list, ktorý je Predávajúci povinný odovzdať Kupujúcemu.
- (S) **Záruka** je zodpovednosť Predávajúceho za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby po prevzatí Tovarú alebo vykonaní Služieb a prác, t.j. v Záručnej dobe. Predávajúci poskytuje Záruku v súlade s Občianskym zákonníkom. Pravidlá a rozsah poskytnutej Záruky sú bližšie upravené v Reklamačnom poriadku, Záručných podmienkach a Záručnom liste.
- (T) **Zmluvná dokumentácia** predstavuje súhrn všetkých dokumentov, ako aj iných dojednaní vykonaných a dohodnutých v listinnej, faxovej, elektronickej alebo inej podobe, ktoré tvoria právny vzťah medzi Predávajúcim a Kupujúcim, a to najmä, ale nielen tieto VOP, Objednávka, Reklamačný poriadok, Súhlas so začatím poskytovania Služieb a prác a Záručné podmienky.
- (U) **Zmluva** je kúpna zmluva, zmluva o dodávke Tovarú alebo zmluva o zhotovenie vecí na zákazku (nábytok na mieru) uzatvorená medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorej predmetom je záväzok Predávajúceho dodať Tovar a/alebo Služby a práce na základe Objednávky Kupujúceho a záväzok Kupujúceho zaplatiť Konečnú cenu za Tovar a/alebo Služby a práce ustanovenú podľa platného Cenníka. Zmluvou sa tiež rozumie akákoľvek iná zmluva, ktorej predmetom je dodanie a predaj Tovarú Predávajúceho alebo poskytnutie a/alebo vykonanie Služieb a prác. Ak nebola uzatvorená žiadna predchádzajúca zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim, za kúpnu zmluvu alebo zmluvu o dodávke Tovarú sa tiež považuje Záväzná objednávka Tovarú.

## ZOZNAM POUŽITÝCH PRÁVNÝCH PREDPISOV A ICH SKRATIEK

V Reklamačnom poriadku boli použité nasledovné právne predpisy, ktoré sa v texte objavujú v podobe nasledovnej skratky:

„**Občiansky súdny poriadok**“ je zákon č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok v znení neskorších predpisov.

„**Občiansky zákonník**“ je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

„**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

„**Zákon o ochrane osobných údajov**“ je zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení aj neskorších predpisov.

„**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“ je zákon 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

## 1 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA K ZODPOVEDNOSTI ZA VADY A ZÁRUKU

- 1.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má Tovar a/alebo Služba a práca pri prevzatí Kupujúcim. Pri použití Tovare Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebovaním. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia kúpna cena.
- 1.2 Ak nejde o použitý Tovar, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar v Záručnej dobe.
- 1.3 Na žiadosť Kupujúceho alebo v prípade zhotovenia nábytku na mieru Predávajúci poskytne Kupujúcemu Záruku písomnou formou (Záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí, ak Predávajúci namiesto Záručného listu vydá Kupujúcemu doklad o kúpe.
- 1.4 Vady musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- 1.5 Všeobecná Záručná doba na Tovar dodávaný Predávajúcim je stanovená v zmysle Občianskeho zákonníka na 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa Záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Predávajúci môže poskytnúť Záruku presahujúcu Všeobecnú záručnú dobu, pričom podmienky a rozsah tejto Záruky určí v Záručnom liste alebo vo Všeobecných záručných podmienkach.
- 1.6 Ak ide o použitý Tovar, napríklad vystavený vzor Tovar, Kupujúci a Predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej Záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 (slovom: dvanásť) mesiacov; to však neplatí pre spotrebiteľské zmluvy.
- 1.7 Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Tovar Kupujúcim alebo poskytnutia Služby a práce Kupujúcemu.
- 1.8 Do Záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný Tovar alebo Službu a prácu prevziať. Ak dôjde k výmene Tovar za nový Tovar, začína plynúť nová Záručná doba dňom prevzatia nového Tovar.
- 1.9 Práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí Záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnia v Záručnej dobe.

---

**UPOZORNENIE:** Ustanovenia článku 1 Reklamačného poriadku majú len informatívny charakter a sumarizujú zákonnú úpravu zodpovednosti za vady a Záruky. V prípade, ak Predávajúci vydal Všeobecné záručné podmienky, Záručné podmienky pre konkrétny druh alebo typ Tovar a/alebo Záručný list a je v nich uvedené inak, majú prednosť ustanovenia uvedené vo Všeobecných záručných podmienkach, Záručných podmienkach pre konkrétny druh alebo typ Tovar a v Záručnom liste, a to v nasledovnom poradí:

- I. Záručný list má prednosť pred Záručnými podmienkami pre konkrétny druh alebo typ Tovar,
- II. Záručné podmienky pre konkrétny druh alebo typ Tovar majú prednosť pred Všeobecnými záručnými podmienkami, a
- III. Všeobecné záručné podmienky majú prednosť pred Reklamačným poriadkom.

## 2 MIESTO UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 2.1 Kupujúci si môže uplatniť práva zo zodpovednosti za vady:

- a. priamo na Prevádzke Predávajúceho, v ktorej si Tovar kúpil alebo objednal poskytnutie Služby a práce, alebo na najbližšej inej Prevádzke Predávajúceho, kde s ním príslušný poverený pracovník Predávajúceho spíše Protokol o reklamácií, ktorý zároveň slúži ako potvrdenie o prijatí Reklamácie a informuje ho o ďalšom postupe v súlade s Reklamačným poriadkom; pre urýchlenie reklamačného konania Predávajúci odporúča priniesť so sebou aj prílohy uvedené v definícii pod písmenom (F) Reklamačného poriadku; alebo
- b. prostredníctvom elektronickej komunikácie, a to vyplnením Protokolu o reklamácií, ktorý si môže Kupujúci stiahnuť na internetovej stránke [www.moderny-nabytok.sk](http://www.moderny-nabytok.sk), a odoslaním jeho scanu spolu s prílohami uvedenými v definícii pod písmenom (F) Reklamačného poriadku, prostredníctvom e-mailu do emailovej schránky Predávajúceho: [obchod@divendoor.sk](mailto:obchod@divendoor.sk).

- 2.2 Kupujúci súhlasí s tým, že všetky doklady a komunikáciu súvisiacu s Reklamáciou môže Predávajúci zasielať na e-mailovú adresu uvedenú v Protokole o reklamácií, v prípade ak:

- a. Kupujúci uplatní Reklamáciu formou elektronickej komunikácie podľa bodu 2.1 písmena b. Reklamačného poriadku
- b. Kupujúci uplatní Reklamáciu podľa bodu 2.1 písmena a. a v Protokole o reklamácií uvedie, že súhlasí s e-mailovou komunikáciou v priebehu celého reklamačného konania.

V súvislosti s vyššie uvedeným sa akákoľvek e-mailová komunikácia považuje za riadne doručení dňom jej odoslania, najneskôr však deň nasledujúci po dni jej odoslania v prípade, ak ho druhá strana neprečítala, alebo nepotvrdila jej prijatie v deň jej odoslania.

## 3 REKLAMAČNÉ KONANIE

### UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- 3.1 Reklamačné konanie sa začína dňom, kedy Kupujúci uplatnil Reklamáciu, t.j. kedy doručil Predávajúcemu kompletný Protokol o reklamácií vrátane Tovar, a to jedným zo spôsobov podľa článku 2 Reklamačného poriadku, a to vrátane všetkých jeho príloh. Ak doručenie Tovar pre účely Reklamácie nie je vzhľadom na jeho povahu možné alebo je doručenie neprimerane obťažné alebo ide o Reklamácie Služieb a prác, na uplatnenie Reklamácie postačí doručenie kompletného Protokolu o reklamácií Predávajúcemu.
- 3.2 Uplatniť Reklamácie je nutné ihneď po zistení vady.
- 3.3 V prípade, ak Kupujúci nedokáže predložiť doklad o kúpe alebo o dodaní Tovar a/alebo poskytnutí Služby a práce a tento doklad je možné vyhľadať v systéme alebo účtovníctve Predávajúceho, Predávajúci takýto doklad vyhľadá, pričom si vyhradzuje právo na jeho nájdenie v maximálnej dĺžke 3 (slovom: troch) pracovných dní. V takomto prípade začína reklamačné konanie dňom, kedy bol príslušný doklad nájdený. Ak nebol takýto doklad u Predávajúceho nájdený, zaniká Kupujúcemu právo na uplatnenie Reklamácie.

### VADY PRI PREVZATÍ TOVARU ALEBO SLUŽBY A PRÁCE

- 3.4 Vady, ktoré má Tovar alebo Služba a práce pri prevzatí Kupujúcim, je povinný Kupujúci uviesť v dodacom liste, resp. Odovzdávacom protokole. V tomto prípade sa nevytvoruje Protokol o reklamácií a Predávajúci postupuje primerane podľa tohto Reklamačného poriadku.
- 3.5 Vady zistené neskôr, za ktoré Predávajúci zodpovedá, je Kupujúci povinný uplatňovať formou Reklamácie.

## POSUDZOVANIE REKLAMÁCIE A SPÔSOBY VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 3.6 Pri uplatnení Reklamácie Predávajúci poučí Kupujúceho o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka a súčasne podľa ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa ako aj o ďalšom postupe, pričom Kupujúci sa následne rozhodne, ktoré z nasledovných práv uplatňuje:
- ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená, pričom Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť;
  - Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovar, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovar, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady;
  - Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti;
  - ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tovar 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;
  - ak ide o iné neodstrániteľné vady (napr. vady náteru), má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny Tovar;
  - ak Tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý Tovar má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, má Kupujúci právo na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
  - ak ide o Tovar, ktorým je nábytok zhotovený na mieru podľa špecifikácií daných Kupujúcim a ide o vadu, ktorú možno odstrániť, je Kupujúci oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady. Predávajúci je povinný odstrániť vadu bez zbytočného odkladu. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa Objednávky riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na odstúpenie od Zmluvy. To isté právo mu patrí pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci podľa Objednávky, má Kupujúci právo na primeranú zľavu.
- 3.7 Predávajúci pri uplatnení Reklamácie vydá Kupujúcemu 1 (slovom: jedno) vyhotovenie Protokolu o reklamácií, ktorý predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Na Protokole o reklamácií Predávajúci vyznačí deň uplatnenia Reklamácie. Ak nie je možné Protokol o reklamácií vydať ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s Protokolom o vybavení Reklamácie. V prípade, ak Kupujúci uplatní Reklamáciu formou elektronickej komunikácie podľa bodu 2.1 písmena b. Reklamačného poriadku, doručí Predávajúci Protokol o reklamácií, ako aj Protokol o vybavení Reklamácie formou elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu.
- 3.8 Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z práv podľa bodu 3.6 tohto Reklamačného poriadku uplatňuje, ako aj v súlade s § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, určí Predávajúci spôsob vybavenia Reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu Tovar alebo Služby a práce, najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 3.9 Z dôvodu charakteru Tovar, ktorý Predávajúci predáva a poskytovania príslušných Služieb a prác, t.j. ide o Tovar, ktorý nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia Reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o výrobok, ktorý je pevným spôsobom namontovaný, posúdi Predávajúci Reklamáciu po predchádzajúcej dohode s Kupujúcim priamo na mieste dodania a montáže Tovar a/alebo poskytnutia Služieb a prác alebo iným vhodným spôsobom, ktorým bude možné Reklamáciu dostatočným, hodnoverným a presným spôsobom posúdiť a rozhodne o vybavení Reklamácie. Kupujúci je povinný poskytnúť Predávajúcemu potrebnú súčinnosť, aby mohol čo najrychlejšie posúdiť Reklamáciu, a to najmä sprístupniť miesto, kde sa Tovar nachádza.

- 3.10 Vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar.
- 3.11 Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré:
- vznikli na výrobku opotrebovaním spôsobeným bežným používaním Tovar alebo Služby a práce, alebo ktoré vyplývajú z povahy Tovar alebo Služby a práce;
  - boli spôsobené Kupujúcim alebo ktoré vznikli nesprávnym užívaním, skladovaním, údržbou, zásahom Kupujúceho alebo mechanickým poškodením;
  - vznikli v dôsledku udalostí, na ktoré Predávajúci nemá vplyv.
- 3.12 Ak Predávajúci nevybaví Reklamáciu do 30 (slovom: tridsiatich) dní, Kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú.
- 3.13 Ak má Kupujúci právo na výmenu Tovar alebo odstúpenie od zmluvy, je na Kupujúcom, ktoré z práv si u Predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva nemôže Kupujúci bez súhlasu Predávajúceho uplatnený nárok meniť.

## VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 3.14 Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov, o čom spíše Predávajúci Protokol o vybavení reklamácie:
- odovzdanie opraveného Tovar alebo oprava poskytnutej Služby a práce;
  - výmena Tovar alebo súčasti Tovar;
  - vrátenie kúpnej ceny Tovar a/alebo ceny za poskytnutie Služby a práce z dôvodu odstúpenia od zmluvy;
  - vyplatenie primeranej zľavy z ceny Tovar,
  - zamietnutie Reklamácie.
- 3.15 Predávajúci informuje Kupujúceho o vybavení Reklamácie v zákonom určenej lehote formou elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.

## ZAMIETNUTIE REKLAMÁCIE

- 3.16 V prípade, ak Kupujúci je spotrebiteľom a Reklamáciu Tovar alebo Služby a práce uplatnil počas prvých 12 (slovom: dvanástich) mesiacov od kúpy Tovar alebo poskytnutia Služby a práce, môže Predávajúci vybrať Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia vypracovaného v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia Predávajúci nemôže od Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
- 3.17 Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie Reklamácie najneskôr do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa vybavenia Reklamácie
- 3.18 V prípade, ak Kupujúci uplatnil Reklamáciu Tovar po 12 (slovom: dvanástich) mesiacoch od kúpy Tovar a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá Reklamáciu vybavila, je povinná v Protokole o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie takto určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Kupujúci, odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže Reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neuplynú. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa znova uplatnenia Reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ktorým bola preukázaná zodpovednosť Predávajúceho za vadu, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú Reklamáciu, ktorá

vychádza zo zistení odborného posúdenia na základe ktorého je preukázaná zodpovednosť Predávajúceho za vadu, nemožno zamietnuť.

#### **NÁKLADY REKLAMÁCIE**

- 3.19 V prípade, ak je Reklamácia uznaná za oprávnenú má Kupujúci právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením svojho práva. Kupujúci predloží Predávajúcemu doklady preukazujúce vznik účelne vynaložených nákladov, ktoré mu v súvislosti s Reklamáciou Tovarů a/alebo Služby a práce vznikli. Predávající má právo preskúmať a zhodnotiť oprávnenosť takto vynaložených nákladov a rozhodnúť o ich úhrade.

#### **DARY**

- 3.20 Ak Kupujúci obdrží od Predávajúceho pri zakúpení Tovarů akýkoľvek dar alebo Službu a prácu zdarma, Kupujúci nemá právo uplatňovať nároky zo zodpovednosti Predávajúceho za vady Tovarů. Ak Kupujúci uplatní nárok na odstúpenie od zmluvy v prípade zodpovednosti Predávajúceho za vady kúpeného Tovarů, je povinný vrátiť aj dar, ktorý obdržal pri kúpe Tovarů.

#### **4 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 4.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.07.2015.
- 4.2 Kupujúci zakúpením Tovarů alebo poskytnutím Služby a práce súhlasí s Reklamačným poriadkom Predávajúceho.
- 4.3 Predávající má právo na úpravu ako aj zmenu Reklamačného poriadku.

V Bratislave, Slovenská republika  
Dňa 01.07.2015

DIVNEDOOR, s.r.o.  
Ing. Marián Gorda, konateľ