

REKLAMAČNÝ PORIADOK

BIOMÁNIA spol. s r.o. (DEUSdesigned)

Vámberyho, 54, 929 01, Dunajská Streda

IČO: 48080951 DIČ: 2120047226

spoločnosť zapísaná v OR Okresným súdom Trnava, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 35596/T

Tento reklamačný poriadok sa vydáva na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií väd tovaru, a to najmä nábytku, sedačiek a bytových doplnkov, zakúpených u predajcu a ktorých reklamácia je v súlade právnymi predpismi a s týmto reklamačným poriadkom.

Článok 1.

Všeobecné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený v prevádzke „BIOMÁNIA spol. s r.o. (DEUSdesigned), Vámberyho 54, 929 01, Dunajská Streda, IČO: 48080951, (ďalej len „predávajúci“).
2. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne zjednané iné záručné podmienky.
3. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom v zmysle platnej legislatívy. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej alebo inej spotrebiteľskej zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
4. Kupujúci môže reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv tovaru, v súlade s ustanovením § 18 Zák. 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), a príslušnými ustanoveniami Zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a Zák. č. 102/2014 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 (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku").
5. Ak je kupujúcim osoba, ktorá nie je spotrebiteľ podľa ods. 3, zodpovednosť za vady sa riadi ustanoveniami kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi kupujúcim a predávajúcim. V prípade, ak takáto zmluva neexistuje, riadi sa príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v platnom znení.
6. Tento reklamačný poriadok je v súlade s ustanovením § 18 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom a dostupnom mieste v predajni ako aj na internetovej stránke predávajúceho.

Článok 2.

Nárok na uplatnenie záruky

1. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil predávajúci, prípadne výrobca a vzťahuje sa naň záruka, pričom tovar bol preukázateľne zakúpený u predávajúceho (DEUSdesigned).
2. Kupujúci má právo uplatniť u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý u neho zakúpil a ktorý vykazuje v zákonom danej lehote 24 mesiacov chyby zavinené predávajúcim.
3. Kupujúci má právo a povinnosť si tovar pri jeho prevzatí prekontrolovať (viditeľné chyby, počet balíkov, z ktorých sa zakúpený tovar skladá).

Článok 3.

Zodpovednosť za vady predaného tovaru

1. Podľa ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka, predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
3. Kupujúci nemá právo uplatniť reklamáciu na chyby, na ktoré bol predávajúcim v dobe uzatvorenia kúpnej zmluvy vopred upozornený (napr. zľavnený tovar z výpredaja), o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená, musel vedieť (vada je písomne uvedená na doklade), alebo za ktoré mu bola poskytnutá príslušná zľava.
4. Záruka sa nevzťahuje na opotrebenie veci spôsobené jej obvyklým používaním, chyby spôsobené nevhodným ošetrením výrobku, neodbornou montážou, ako aj chyby spôsobené kupujúcim po prevzatí tovaru. Chybou tovaru nie je prípustný farebný rozdiel a rozdiel v štruktúre prírodných materiálov (napr. koža, drevo, dyha), textilných a umelých materiálov (napr. drobné odchýlky vo vzoroch a tónoch farieb v prípade látok). Chybou ďalej nie sú rozdiely v rozmeroch u čalúneného nábytku v rámci tolerancií, ktoré pripúšťajú príslušné technické normy platné na území Slovenskej republiky.
5. Predávajúci tiež nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada alebo poškodenie vznikla:

- a. preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie alebo iným nesprávnym konaním užívateľa, alebo na základe mechanického poškodenia tovaru (napr. pádom, rozbitím, poškodením vonkajšieho krytu tovaru a pod.),
 - b. v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,
 - c. ak vada vznikla bežným opotrebením,
 - d. ak predložený záručný list, doklad o kúpe tovaru alebo iný doklad preukazujúci, že tovar bol zakúpený u Predávajúceho, nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na tovare odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru,
 - e. pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,
 - f. pri živelných katastrofách.
6. Nárok na uplatnenie záruky zaniká:
- a. stratou pokladničného bloku alebo faktúry
 - b. nenahlásením zjavných chýb pri prevzatí tovaru
 - c. mechanickým poškodením tovaru
 - d. poškodením tovaru v prípade vlastnej prepravy alebo nesprávnym uskladnením
 - e. používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú prirodzenému prostrediu (napr. vlhkosť, chemické a mechanické vplyvy, poveternostné podmienky atď.)
 - f. neodbornou montážou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním povinnej starostlivosti o zakúpený tovar
 - g. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými na území Slovenskej republiky
 - h. poškodením tovaru neodvrátiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami
 - i. nekvalitnou prípravou podkladov (napr. nerovnosť stien a podláh) na riadnu realizáciu montáže
 - j. uplynutím záručnej doby.

Článok 4. Záručná doba

1. Zistené vady je kupujúci povinný uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu v záručnej dobe (§ 599 OZ).
2. U kupujúceho, ktorý:
 - a. je fyzickou osobou a nakupuje tovar v zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka, predstavuje záručná najmä ale nielen podľa § 619 až § 625 Občianskeho zákonníka, a to po záručnú dobu stanovenú príslušnými právnymi predpismi. Všeobecná záručná doba na tovar dodávaný predávajúcim je podľa ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
 - b. nakupuje tovar a koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti a nakupuje tovar v zmysle Obchodného zákonníka (513/1991 Zb. právnická osoba), predstavuje záručná doba 6 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
3. Ak je predmetom kúpy použitý tovar (napr. vystavená vzorka), predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, ktorá však nesmie byť kratšia ako 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Použitý tovar je zo strany predávajúceho viditeľne označený ako použitý a je pri ňom uvedená informácia o jeho skrátenej záručnej dobe.
4. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. (§ 621 Občianskeho zákonníka).
5. Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový tovar, začne plynúť nová záručná doba dňom prevzatia nového tovaru.
6. V prípade výmeny tovaru za nový alebo opravy tovaru, dostane zákazník doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar a prípadne ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného pokladničného dokladu / faktúry a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový beží záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru a dokladu o zaplatení a záručného listu.
8. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Článok 5. Uplatnenie reklamácie a jej vyriešenie

1. Na uplatnenie reklamácie sa vzťahujú príslušné právne predpisy (najmä zákon o ochrane spotrebiteľa, Občiansky a Obchodný zákonník).

2. Kupujúci si uplatňuje reklamáciu väd tovaru u predávajúceho alebo u jeho zamestnanca povereného na vybavovanie reklamácií.
3. Nahlásenie reklamácie je nutné previesť ihneď po zistení chyby (§ 599 OZ) a to písomne, elektronickou poštou alebo osobne na prevádzke spoločnosti. Telefonické oznámenie sa nepovažuje za uplatnenie reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku.
4. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.
5. Na overenie vlastníctva veci a platnosti záručnej lehoty je nutné doložiť doklad o zaplatení, ktorý je neprenosný (kúpna zmluva), pokladničný doklad, alebo iný doklad preukazujúci zakúpenie veci.
6. Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:
 - a. kupujúci kúpil tovar od predávajúceho a za akú cenu; za týmto účelom kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho,
 - b. na tovare sa v záručnej dobe vyskytla vada (a nejedná sa o vadu, na ktorú sa záruka v zmysle tohto Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov nevzťahuje),
 - c. na určenie oprávnenosti či neoprávnenosti reklamácie veci je nutné predložiť výrobok (kupujúci je povinný reklamovaný tovar odovzdať na predajni predávajúcemu), prípadne zaslať fotografie reklamovanej chyby alebo v prípade objemnejších výrobkov sprístupniť miesto, kde je vec umiestnená reklamačnému technikovi, a to najneskôr do 24 hodín od nahlásenia reklamácie,
 - d. v prípade, že k tovaru bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná – 24 mesačná, kupujúci je povinný preukázať, že sa vada vyskytla v tejto dlhšej záručnej dobe. Za tým účelom je kupujúci povinný predložiť riadne a čitateľne vyplnený doklad, (napr. záručný list), na ktorom je uvedený dátum predaja, typ tovaru, pečiatka predávajúceho, podpis predavača a záručná doba.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany Kupujúceho je predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu.
7. O spôsobe vybavenia reklamácie spoločnosť Bill MC rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.
8. Predávajúci vydá kupujúcemu doklad o reklamácií tovaru, v ktorom je zákazník povinný presne označiť vady tovaru.
9. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť zakúpený tovar riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu.
10. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar riadne používaný ako tovar bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady po oprave alebo z dôvodu väčšieho počtu väd na zakúpenom tovare.
11. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný a obdobný so zrovnateľnými technickými parametrami. Len vo výnimočných prípadoch súhlasí s vrátením tovaru a peňazí.
12. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. 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.
13. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú, t.j. kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
14. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, je na kupujúcom, ktoré z práv si u predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva, nemôže bez súhlasu predávajúceho meniť svoj nárok.
15. Ak kupujúci 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. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
16. Ak kupujúci 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 kupujúci 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.
17. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za chybu, 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.

18. Ak predávajúci pri zakúpení tovaru dá kupujúcemu dar, na tento sa nevzťahuje zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru. V prípade, ak kupujúci uplatní nárok na odstúpenie od zmluvy, je povinný vrátiť aj prípadný tovar, ktorý obdržal pri kúpe reklamovaného tovaru ako dar.
19. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si opravený reklamovaný tovar najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia doby, keď oprava mala byť alebo bola urobená, a ak bola urobená neskôr, do jedného mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní. Ak si Kupujúci tovar z opravy nevyzdvihne do šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný si ho vyzdvihnúť, má predávajúci právo tovar predať, a to po predchádzajúcom písomnom upozorení a márnom uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní, ak je predávajúcemu známa adresa kupujúceho. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutého tovaru, vyplatí predávajúci výtazok predaja po odčítaní nákladov predaja a príslušného skladného. Právo na výtazok musí kupujúci uplatniť na predajnom mieste predávajúceho, kde bola reklamácia uplatnená.

Článok 6. Cenník opráv

1. Všetky oprávnené uplatnené záručné opravy sú bezplatné.
2. Bezplatné vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedenej kupujúcim. Predávajúci môže kupujúcemu účtovať sumu vo výške 16,- € /hod. za prácu technika alebo iných osôb oprávnených na vykonanie reklamácie v prípade, že popis bude nedostatočný alebo zavádzajúci.
3. Za neoprávnenú reklamáciu tovaru je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu poplatok 16,- € za každú aj začatú hodinu a za cestovné a iné preukázateľné náklady predávajúceho.

Článok 7. Riešenie sporov

1. V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (listom na adresu prevádzky alebo e-mailom na info@deusdesigned.com).
2. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie v lehote 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 subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z. z.. Návrh môže spotrebiteľ uplatniť spôsobom určeným podľa §12 zákona 391/2015 Z. z., prípadne na stránkach Slovenskej obchodnej inšpekcie (<http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-soi>).
3. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi kupujúcim a predávajúcim, vyplývajúceho z kúpnej zmluvy alebo súvisiaceho s kúpnu zmluvou, ktorú spolu uzatvorili.

Článok 8. Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku a povinnosť písomného oznámenia zmeny v tomto reklamačnom poriadku je splnená vyvesením v prevádzkach predávajúceho a jeho zverejnením na webovom sídle spoločnosti.
2. Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú príslušné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom publikácie na webovom sídle predávajúceho a voči kupujúcemu uzatretím kúpnej zmluvy.
4. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
5. Na tovar zakúpený v minulosti sa vzťahujú ustanovenia právnych predpisov a reklamačného poriadku, ktoré boli platné a účinné v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy.

Mgr. Ildikó Hervayová
konateľ spoločnosti
BIOMÁNIA spol. s r.o. (DEUSdesigned)
www.deusdesigned.com