

Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje vztahy mezi účastníky smlouvy o poskytování služeb, kde na jedné straně stojí společnost DNA ERA s.r.o., IČO 51860830, se sídlem Karadžičova 8/A 821 08 Bratislava, zapsaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, vložka č. 131120/B, email: info@dnaera.com, jako poskytovatel (dále jen „poskytovatel“ nebo „DNA ERA“) a na druhé straně klient (dále jen „klient“). Další informace o poskytovateli jsou uvedeny na webové stránce www.dnaera.com v sekci „O nás“.

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanoví závazná pravidla pro uplatňování reklamací a obsahuje informace o podmínkách reklamací, které poskytovatel uplatňuje v souladu se zákonem č. 259/2007 Z. z. o ochraně spotřebitele a o změně zákona Slovenské národní rady č. 372/1990 Sb. o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), zákonem č. 102/2014 Sb. o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavírané na dálku nebo smlouvy uzavírané mimo provozovnu prodávajícího a o změně a doplnění některých zákonů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele při prodeji na dálku“) a zákon č. 40/1964 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Zákazník souhlasí s Reklamačním řádem, se kterým byl seznámen před uzavřením smlouvy s Poskytovatelem, a je s ním seznámen. Souhlas s Reklamačním řádem se považuje za uzavření smlouvy o poskytování služeb s Poskytovatelem.

Klient bere na vědomí, že je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména řádně vyplnit reklamační formulář. V opačném případě se všechny lhůty přiměřeně prodlužují o dobu, po kterou Klient neposkytl požadovanou součinnost.

2. Podmínky reklamace

Reklamace se podávají výhradně prostřednictvím reklamačního formuláře, který je k dispozici online na webové stránce www.dnaera.com. Reklamační formulář si lze vyzvednout také v tištěné podobě v sídle poskytovatele na adrese Karadžičova 8/A, 821 08 Bratislava. Pro co nejrychlejší vyřízení reklamace doporučujeme využít elektronický formulář. Reklamaci je třeba podat bez zbytečného odkladu po zjištění chyby. Při převzetí soupravy od dopravce je klient povinen řádně a pečlivě zkontrolovat stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu) dle dodacího listu. Klient je dále povinen v den převzetí zásilky zkontrolovat úplnost soupravy, zejména skutečnost, zda obal obsahuje vše, co obsahovat má.

Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou (i) po přechodu nebezpečí škody na Klienta, (ii) náhodou, (iii) v důsledku jednání Klienta nebo jiných osob, nebo (iv) v důsledku použití v rozporu s technickými vlastnostmi stovebnice a doporučením Poskytovatele.

Pokud Klient, který je spotřebitelem, uplatní reklamaci, je Poskytovatel nebo jím pověřený zaměstnanec či pověřená osoba povinen informovat spotřebitele o jeho právech podle občanského zákoníku nebo příslušných právních předpisů.

Na základě rozhodnutí spotřebitele, které z těchto práv spotřebitel uplatňuje, je poskytovatel povinen určit způsob vyřízení reklamace podle § 2 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele ihned, ve složitých případech nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, v odůvodněných případech, zejména je-li nutné komplexní technické posouzení stavu výrobku, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace. Zároveň platí, že pokud poskytovatel nevyřídí reklamaci do 30 dnů, má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou (§ 18 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele), tj. právo na výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy).

Dojde-li k doručení předmětu reklamace poskytovateli později - lhůty pro vyřízení reklamace podle tohoto odstavce začínají běžet ode dne doručení.

Reklamační vady musí být vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamační vady, pokud se poskytovatel s objednatelem nedohodnou na delší lhůtu. Po vyřízení reklamační vady poskytovatel vyrozumí Klienta o uzavření reklamační vady buď telefonicky, SMS zprávou nebo e-mailem, jak je uvedeno v reklamačním formuláři.

Pokud klient reklamační vady řádně neuplatní dle výše uvedených podmínek a ve stanovené lhůtu, má poskytovatel právo reklamační vady zamítnout jako neoprávněnou. V souladu s § 18 odst. 6 zákona o ochraně spotřebitele, pokud klient jako spotřebitel uplatnil reklamační vady v prvních dvanácti (12) měsících od nákupu, může poskytovatel jako prodávající vyřídit reklamační vady jejím zamítnutím pouze na základě odborného posouzení (s přihlédnutím k výše uvedenému).

Poskytovatel je povinen vydat Klientovi, který je zároveň spotřebitelem, písemné potvrzení o tom, kdy Klient právo uplatnil, co je obsahem reklamační vady a jaký způsob vyřízení reklamační vady Klient požaduje; a dále písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační vady, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační vady. Podle § 18 odst. 9 zákona o ochraně spotřebitele je poskytovatel povinen vydat písemný doklad o vyřízení reklamační vady nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamační vady, nejpozději však společně s dokladem o vyřízení reklamační vady, pokud lhůta pro její vyřízení začala běžet ode dne doručení předmětu reklamační vady poskytovateli.

3. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 21.03.2025 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů přijatých poskytovatelem.

V souladu s § 18 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je tento Reklamační řád umístěn na viditelném místě přístupném Klientovi v sídle a provozovně Poskytovatele nebo online na webové stránce: www.dnaera.com.