

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi zmluvnými stranami zmluvy o poskytovaní služby, kedy na jednej strane je spoločnosť DNA ERA s.r.o., IČO 51860830, so sídlom Karadžičova 8/A 821 08 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka č.131120/B, email: info@dnaera.com, ako poskytovateľ (ďalej len „poskytovateľ“ alebo „DNA ERA“) a na strane druhej je klient (ďalej len „klient“). Ďalšie informácie o poskytovateľovi sú uvedené na webovej stránke www.dnaera.com v sekcii „O nás“.

1. Úvodné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok stanovuje záväzné pravidlá pri uplatňovaní reklamácií a obsahuje informácie týkajúce sa podmienok reklamácií, ktoré poskytovateľ uplatňuje v súlade so zákonom č. 259/2007 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“), zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí 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 predaji na diaľku“) a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

Klient súhlasí a je informovaný o Reklamačnom poriadku, s ktorým bol zoznámený pred uzavretím zmluvy s poskytovateľom. Za súhlas s reklamačným poriadkom sa považuje uzavretie zmluvy o poskytnutí služby s poskytovateľom.

Klient berie na vedomie, že je povinný poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť nutnú navybavenie reklamácie, najmä riadne vyplniť reklamačný formulár. V opačnom prípade sa všetky lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom klient neposkytol požadovanú súčinnosť.

2. Podmienky reklamácie

Reklamácie sa realizujú výhradne prostredníctvom reklamačného formulára dostupného online na webovom sídle www.dnaera.com. Reklamačný formulár je možné tiež vyzdvihnúť v tlačenej podobe v prevádzkarni poskytovateľa na fyzickej adrese: Karadžičova 8/A, 821 08 Bratislava. V záujme čo najrýchlejšieho vybavenia reklamácie odporúčame elektronickú formu. Reklamáciu je nutné uskutočniť bez zbytočného odkladu po zistení chyby. Klient je povinný pri prevzatí kitu od prepravcu riadne a starostlivo skontrolovať stav zásielky (najmä počet balíkov, neporušenosť či poškodenie obalu) podľa prepravného listu. Klient ďalej v deň prevzatia zásielky skontroluje kompletnosť kitu, najmä skutočnosť, že balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať.

Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie, ku ktorému dôjde (i) po prechode nebezpečenstva škody na klienta, (ii) náhodnou udalosťou, (iii) v dôsledku konania klienta alebo iných osôb, alebo (iv) v dôsledku jeho použitia v rozpore s technickou charakteristikou kitu a odporúčaním poskytovateľa.

Ak klient, ktorým je spotrebiteľ uplatní reklamáciu, poskytovateľ, respektíve ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka, respektíve príslušného právneho predpisu.

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je poskytovateľ povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Zároveň platí, že ak poskytovateľ reklamáciu nevybaví do 30 dní, klient má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

Ak k prevzatíu predmetu reklamácie poskytovateľom dôjde v neskorší deň – tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia.

Reklamácia vrátane odstránenia chyby musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa poskytovateľ s klientom nedohodnú na dlhšej lehote. Po vybavení reklamácie poskytovateľ upozorní o ukončení reklamácie klienta buď telefonicky, správou SMS alebo e-mailom uvedeným v reklamačnom formulári.

Ak klient neuplatní riadne reklamáciu podľa vyššie uvedených podmienok a v stanovenom termíne, poskytovateľ má právo reklamáciu odmietnuť ako neoprávnenú. Podľa § 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa, ak klient ako spotrebiteľ reklamáciu uplatnil počas prvých dvanástich (12) mesiacov od kúpy, môže poskytovateľ ako predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia (s prihliadnutím na vyššie uvedené).

Poskytovateľ je povinný klientovi, ktorý je zároveň spotrebiteľom, vydať písomné potvrdenie o tom, kedy klient právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie klient požaduje; a ďalej písomné potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Podľa § 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa je poskytovateľ povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie poskytovateľom.

3. Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok je platný od 21. 03. 2025 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov prijatých poskytovateľom.

Tento Reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom klientovi v sídle a prevádzkarni poskytovateľa alebo tiež online na webovom sídle: www.dnaera.com.