

---

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## pre zákazníkov spoločnosti DeFrance s.r.o.

---

### I.

#### Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť **De France s.r.o., so sídlom Budovateľská 34, 080 01 Prešov , IČO: 51 218 658** (ďalej aj ako „Predávajúci“), týmto v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 zákona 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“), riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj ako „zákazník“), o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona 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, zákonom č. 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“), zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ako aj v súlade s ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. V súlade s ustanovením § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa je tento reklamačný poriadok umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi, a to v mieste sídla a na internetovej stránke spoločnosti De France s.r.o.: [www.defrance.vip](http://www.defrance.vip).
4. Reklamačný poriadok je súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi zákazníkom a spoločnosťou De France s.r.o.

### II.

#### Zodpovednosť za vady tovaru

1. Spoločnosť De France s.r.o. (ďalej aj ako „predávajúci“) týmto v súlade s ustanovením § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku poučuje zákazníka o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru.

2. Zodpovednosť za vady predávajúceho sa spravuje všeobecnými ustanoveniami o zodpovednosti za vady predaného tovaru v zmysle zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“).
3. V súlade s ustanovením § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí zákaznikom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (ustanovenie § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
4. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
5. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (ustanovenie § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
6. Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou doručovateľa alebo poškodenie tovaru zavinené doručovateľom je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u pracovníka doručovateľa.

### **III.**

#### **Záručná doba**

1. V súlade s ustanovením § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak ide o použitú vec zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
2. Na žiadosť zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe (ustanovenie § 620 Občianskeho zákonníka).
3. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci zákaznikom. Zákazník berie na vedomie, že je povinný prezrieť si tovar bezprostredne pri jeho prevzatí. V prípade, že tovar pri prevzatí zákaznikom nezodpovedá kúpnej zmluve, je zákazník povinný bezodkladne o tom upovedomiť predávajúceho. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ zákazník objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (ustanovenie § 621 Občianskeho zákonníka).
4. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

#### IV.

#### Nároky zákazníka zo zodpovednosti za vady predávajúceho, spôsoby vybavenia reklamácie

1. V súlade s ustanovením § 622 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú **možno odstrániť**:
  - a) zákazník má právo, aby bola táto vada bezplatne, riadne a včas odstránená a predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť
  - b) zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady
  - c) predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti
2. V súlade s ustanovením § 623 občianskeho zákonníka Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo:
  - a) na výmenu veci alebo
  - b) od zmluvy odstúpiť
3. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak má zákazník právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy záleží na zákazníkovi, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť a zároveň sa mu tieto nároky nekumulujú, ale majú alternatívny charakter.
4. V prípade výmeny tovaru za nový dostane zákazník doklad na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.
5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.
6. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

#### V.

#### Uplatnenie práv zákazníka zo zodpovednosti za vady predávajúceho

1. Práva zo zodpovednosti za vady uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená (ustanovenie § 625 Občianskeho zákonníka).

2. Zákazník si môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho, t. j. v sídle **DeFrance s.r.o.** – **Budovateľská 34, 080 01 Prešov** (ustanovenie § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Reklamáciu možno uplatniť zaslaním reklamačného formulára, ktorý je prílohou tohto reklamačného poriadku. Vo formulári je okrem iného potrebné uviesť, aká je vada tovaru, resp. ako sa prejavuje, prípadne požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie. K formuláru je potrebné priložiť fotokópiu faktúry, resp. záručného listu. Formulár je možné zaslať aj prostredníctvom pošty na adresu predávajúceho podľa prvej vety, alebo prostredníctvom správy elektronickej komunikácie (e-mailom) na adresu: [info@defrance.vip](mailto:info@defrance.vip).
3. V prípade uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie) zákazníkom, je zákazník povinný:
  - a) predložiť faktúru, ktorá bola zákazníkovi dodaná spolu s tovarom, a ktorá zároveň slúži ako záručný list, a taktiež všetky doklady, ktoré boli zákazníkovi zaslané spolu s tovarom,
  - b) bezodkladne po uplatnení reklamácie osobne alebo prostredníctvom pošty odovzdať tovar a jeho príslušenstvo predávajúcemu, a to v stave, v akom tovar prevzal.
4. Priame náklady na vrátenie tovaru (poštovné) pri uplatnení reklamácie zákazníkom znáša v plnom rozsahu zákazník. V prípade, ak ide o vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, priame náklady na vrátenie tovaru znáša zákazník, pričom predpokladaný odhad týchto nákladov je 20 EUR.
5. Ak zákazník uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok (ustanovenie § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa).
6. Informácie o priebehu vybavovania reklamácie predávajúci zasiela zákazníkovi elektronickej poštou na e-mailovú adresu uvedenú zákazníkom, prípadne na poštovú adresu zákazníka uvedenú v objednávke reklamovaného tovaru.
7. Ak zákazník reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Predávajúci je povinný poskytnúť zákazníkovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
8. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať zákazníka o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa.

9. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. (ustanovenie § 626 Občianskeho zákonníka).
10. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom.
11. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci (ustanovenie § 627 Občianskeho zákonníka).
12. Na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré zo svojich práv v zmysle ustanovenia § 622 a ustanovenia § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ustanovenia § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. 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 tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci zákazníka formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude zákazníkovi spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak zákazník reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

## VI.

### Alternatívne riešenie sporov

1. V zmysle ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“), ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo sa obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
2. V prípade, ak predávajúci na žiadosť zákazníka o nápravu podľa predchádzajúceho bodu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v súlade s ustanovením § 12 a nasl. Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podáva zákazník príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, čo nevyklučuje možnosť zákazníka obrátiť sa na súd. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR a je verejne dostupný na internetovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1>.

## REKLAMÁCIA TOVARU

v zmysle ust. § 18 a nasl. Zákona 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

### **Predávajúci:**

#### **De France s.r.o.**

so sídlom: Budovateľská 34, 080 01 Prešov

IČO : 51 218 658, DIČ : 2120631700

zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, odd.: Sro, vložka č.: 35495/P

tel.: +421 911 999 088

e-mail: info@defrance.vip

zast.: Miroslav Hruška, konateľ, František Vavrek, konateľ

### **Kupujúci:**

**Meno a priezvisko:** .....

**Mesto:** .....

**Ulica a číslo:** .....

**PSČ:** .....

**tel.:** .....

**e-mail:** .....

**IBAN kupujúceho**.....

Predmet zmluvy bol zakúpený na základe kúpnej zmluvy zo dňa: .....

Bola mi zaslaná potvrdená faktúra číslo:....., zo dňa

Tovar mi bol doručený dňa (deň prevzatia):.....

Dôvody reklamácie:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

V ..... dňa .....

.....

Podpis kupujúceho

(v prípade, ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

Ako prílohu zašlite fotokópiu faktúry alebo pokladničného bloku.