

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI DITON SK s.r.o.

platný od 1. 2. 2026

Tento reklamačný poriadok vydaný spoločnosťou DITON SK s.r.o., IČO: 47 353 074, so sídlom Grösslingova 4, PSČ 811 09, zapísanou v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Bratislave III, oddiel B, vložka číslo 98922 (ďalej tiež „DITON SK“), upravuje najmä postup uplatnení práva kupujúceho z zodpovednosti za vady (ďalej tiež „reklamácie“), kde predávajúcim (dodávateľ) je spoločnosť DITON SK s.r.o.

Tento reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných a dodacích podmienok (ďalej tiež „VODP“) DITON SK a rozvíja ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Zák. č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej tiež „OZ“), prípadne Zák. č. 108/2024 Z. z., o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej tiež „ZOS“), prípadne Zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej tiež „OBZ“) a vzťahuje sa na všetky kúpne zmluvy uzatvorené predávajúcim DITON SK od 1.1.2026. V prípade rozporu medzi týmto reklamačným poriadkom a obchodnou zmluvou majú prednosť výslovné ustanovenia zmluvy.

Za „tovar“ sa podľa tohto reklamačného poriadku považujú vlastné výrobky predávajúceho, ako aj výrobky iného výrobcu, ktoré spoločnosť DITON SK ako predávajúci predáva kupujúcemu v rámci svojej podnikateľskej činnosti.

Tento reklamačný poriadok nahradzuje všetky predchádzajúce ustanovenia reklamačného poriadku a akékoľvek iné dokumenty, ktoré sa predtým používali v súvislosti s uplatňovaním reklamovaných väd. Predávajúci si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok meniť a dopĺňovať, takéto zmeny alebo doplnenia však nemajú vplyv na vzťahy vyplývajúce z už uzatvorených kúpnych zmlúv, ktoré sa riadia predpismi v čase ich uzatvorenia, ak nie je uvedené inak.

Uplatňovanie všetkých práv podľa tohto reklamačného poriadku, ako aj všetka ostatná komunikácia medzi stranami v súvislosti s reklamáciami, musí prebiehať písomnou formou (komunikácia prostredníctvom formulára sa na účely pravidiel pre reklamácie považuje za písomnú formu). V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci nárok na náhradu primeraných nákladov vynaložených v súvislosti s reklamáciou. Nároky na náhradu nákladov je potrebné uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr však do jedného mesiaca od uplynutia lehoty, v ktorej je potrebné reklamáciu oznámiť.

Kapitola 1

Reklamácie väd tovaru predaného spoločnosťou DITON SK s.r.o. kupujúcemu v rámci podnikateľskej činnosti kupujúceho

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Práva a povinnosti zmluvných strán v reklamačnom konaní sa riadia kapitolou 1 tohto reklamačného poriadku, ak je kupujúci podnikateľom v zmysle § 2 OBZ a kúpa tovaru sa uskutočňuje v rámci podnikateľskej činnosti kupujúceho.

1.2. Práva a povinnosti vzniknuté kupujúcemu (podnikateľovi) v súvislosti s uplatnením reklamácie z kúpnej zmluvy predávajúceho DITON SK, ako aj práva a povinnosti predávajúceho, sú ďalej stanovené vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, najmä v OBZ a tento reklamačný poriadok ich ďalej rozvádza.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

2.1. Predávajúci zaručuje, že dodá kupujúcemu výrobky a palety (obaly), ktoré v čase odovzdania kupujúcemu alebo dopravcovi vyhovujú všetkým platným normám v zmysle deklarováných štandardov kvality. Pokiaľ nie je v konkrétnej zmluve, všeobecných obchodných podmienkach alebo v tomto reklamačnom poriadku uvedené inak, predávajúci poskytuje kupujúcemu:

- na vlastné betónové výrobky a na betónové časti vlastných výrobkov, ktoré nie sú uvedené pod písm. b) a c) tohto článku, predĺženú záruku na skryté vady po dobu 20 rokov od odovzdania veci kupujúcemu,
- na dlažby vsakovacie AQUAPORE a kanalizačné výrobky vrátane šachtových dien predávajúci predĺženú záruku po dobu 5 rokov od odovzdania veci kupujúcemu,
- ostatné obchodované tovary (t. j. tovary označené ako „obchodované tovary“ v cenníku a katalógu) (ako je uvedené v cenníku predajcu a dodacom liste) a vlastné výrobky alebo časti výrobkov neuvedené v predchádzajúcich písm. tohto článku sú kryté zárukou stanovenou zákonom.

Uvedené predĺžené záručné lehoty sú zmluvným nadštandardom poskytovaným nad rámec zákonnej zodpovednosti za vady. Predĺžená záruka sa vzťahuje iba na skryté vady výrobkov, nie na vady vzniknuté nesprávnym použitím, manipuláciou alebo montážou v rozpore s pokynmi výrobcu, ani za bežné opotrebenie výrobku v dôsledku jeho prirodzeného alebo bežného používania.

2.2. V prípade vadného plnenia zo strany predávajúceho, uplatní kupujúci reklamáciu (vytknutie vady) u predávajúceho preukázateľným spôsobom, a to prostredníctvom webového formulára <https://reklamacia.diton.sk/>, na e-mailovú adresu predávajúceho: reklamace@diton.cz, alebo na korešpondenčnú adresu DITON SK s.r.o., reklamačné oddelenie, Grösslingova 4, 811 09 Bratislava.

Reklamácia (oznámenie vady) musí obsahovať aspoň tieto informácie:

- označenie dodávky tovaru (číslo faktúry alebo dodacieho listu spoločnosti DITON SK),
- podrobný popis vady a vrátane fotodokumentáciu,
- požadované riešenie reklamácie v súlade s právnymi predpismi a čl. 2.6. kap. 1 tohto reklamačného poriadku (§ 436 a § 437 OBZ),
- kontaktné údaje kupujúceho (meno, adresa a e-mailová adresa na komunikáciu s predávajúcim).

Ak kupujúci nespĺňa vyššie uvedené požiadavky do 5 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie predávajúcemu, predávajúci si vyhradzuje právo považovať túto reklamáciu za neplatnú z dôvodu nespôlupráce kupujúceho.

2.3. Tovar so zjavnou vadou nesmie byť zabudovaný do konštrukcie a musí byť ponechaný v stave, ktorý zaručuje preukázanie pôvodu tovaru (identifikačný štítok a dodací list DITON SK). Takýto tovar musí kupujúci reklamovať pred jeho zabudovaním do konštrukcie alebo pred jeho montážou. Tovar musí byť ponechaný na mieste dodania a nesmie sa s ním nijako manipulovať, najmä nesmie byť nikam prepravovaný, až do posúdenia reklamácie predávajúcim. Zabudovaním tovaru so zjavnou vadou do konštrukcie alebo jeho montážou zanikajú povinnosti predávajúceho zo zodpovednosti za vady alebo záručné povinnosti alebo nároky kupujúceho na náhradu škody súvisiace s dodávkou tohto tovaru so zjavnou vadou.

2.4. Kupujúci potvrdzuje, že je oboznámený s predpísanými technologickými postupmi pre tovar a zaväzuje sa ich dodržiavať. Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za vady spôsobené takýmito nesprávnymi technologickými postupmi montáže tovaru, ktoré by boli v rozpore s platnými normami, všeobecnými zásadami a odporúčanými postupmi spoločnosti DITON SK pre montáž alebo inštaláciu, ktoré sú voľne dostupné a na stiahnutie na internetovej stránke www.diton.sk. Kupujúci uzavretím kúpnej zmluvy s predávajúcim potvrdzuje, že sa s týmito pokynmi oboznámil. Predávajúci ďalej nenesie žiadnu zodpovednosť za nesprávnu manipuláciu s výrobkami a tovarom, za znečistenie výrobkov a tovaru po dodaní kupujúcemu alebo dopravcovi a ďalej za vady spôsobené poruchou podkladu alebo podkladových konštrukčných vrstiev.

2.5. Kupujúci je povinný pred zasypaním kanalizačných prvkov vykonať skúšku vodotesnosti a o tejto skúške vyhotoviť záznam. Kupujúci je oprávnený po tejto skúške zasypať kanalizačné prvky za predpokladu, že skúška preukáže správne osadenie kanalizačných prvkov a tesnosť kanalizácie. Prípadné výrobné vady kanalizačných prvkov musí kupujúci reklamovať u predávajúceho pred zasypaním kanalizácie. Predávajúci nezodpovedá za vady a netesnosti kanalizačných prvkov, ktoré neboli reklamované u predávajúceho pred zasypaním.

2.6. Kupujúci berie na vedomie, že v rámci obchodného vzťahu môže predávajúci zvoliť spôsob odstránenia vady (oprava, výmena, zľava), ak to nespôsobí kupujúcemu neprimeranú ujmu.

2.7. Voľba medzi nárokmi uvedenými v čl. 2.6. kap. 1 kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

2.8. Ak kupujúci reklamoval u predávajúceho vady tovaru a na tovare neboli zistené vady, za ktoré predávajúci zodpovedá, je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s reklamáciou, tj. nahradiť predávajúcemu vzniknutú škodu.

2.9. Kupujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že vada tovaru (predávanej veci) nie je:

- výskyt vápenných (železitých) výkvetov, ktoré sú prirodzeným a dočasným javom zrenia betónu a používania prírodných vstupných materiálov,
- výskyt mikrotrhlín, ktoré sú viditeľné najmä po daždi a po vyschnutí zmiznú. Tento jav neovplyvňuje fyzikálno-mechanické vlastnosti výrobku a neznižuje jeho životnosť,
- farebné rozdiely tovaru, ktoré sú ovplyvnené výrobou z prírodných materiálov a procesom tvrdnutia betónu. Pri všetkých typoch dlažby, a najmä pri farebných colormixoch, je potrebné dláždiť z viacerých paliet súčasne, aby sa predišlo nežiaducim farebným škvrnám. Pred pieskovaním plochy je potrebné jednotlivé dlažobné kocky v ploche navzájom vymeniť, aby bola celá plocha opticky farebne zjednotená. Jednotlivé jednofarebné dlažobné kocky v prevedení colormix nie sú chybou výrobku,
- rozdiely vo vzhľade dodaného tovaru v porovnaní s tovarom vystaveným na výstavných plochách predávajúceho alebo u jeho obchodných partnerov. Rozdiely vo vzhľade sú spôsobené poveternostnými podmienkami, vekom tovaru, dozrievaním betónu, používaním výstavnej plochy a inými prírodnými alebo prirodzenými vplyvmi. Vyobrazenie tovaru v propagačných materiáloch je závislé od kvality a charakteru média (elektronické médiá, tlač a pod.) a možno ho považovať len za informatívne a nemožno ho považovať za predlohy alebo vzorky tovaru,
- odstrániteľné znečistenie povrchu tovaru (betónový prach, zemina, mulčovací kôra),
- stav tovaru spôsobený bežným opotrebovaním alebo bežným používaním,
- stav tovaru spôsobený nesprávnou údržbou (nadmerné mechanické namáhanie) alebo kontaktom s chemickými alebo agresívnymi látkami (napr. postrek agresívnymi materiálmi, pôsobenie ropných produktov, produktov na báze zlúčenín chlóru, pôsobenie agresívnych chemických látok a pod.), alebo použitie nevhodných dezinfekčných a chemických prípravkov a nedodržanie ich maximálnych prípustných dávok,
- stav tovaru vyplývajúci z neobvyklého alebo nesprávneho používania alebo nesprávnej manipulácie,
- vady spôsobené tretou osobou, ďalej vady spôsobené chybným podkladom, nesprávnou montážou a nedodržaním technologických postupov kladení a montáže,
- rozdielne množstvá kusov jednotlivých formátov na vrstve pre skladobnú dlažbu alebo množstvá tvaroviek, ktoré sa majú narezat'. Tieto skladby sú len orientačné a ich vzhľad a množstvo jednotlivých formátov sa môže líšiť (množstvo m² pre dlažbu a množstvo kusov pre tvarovky zostáva rovnaké),
- stav spôsobený mechanickou úpravou tovaru (rezanie, delenie, vŕtanie), ak nie je v technickom liste uvedené inak. Predávajúci nezodpovedá za úpravy tovaru vykonané kupujúcim alebo tretou osobou. Úpravou sa naruší konštrukcia a tovar nemusí mať deklarované vlastnosti,

- l) drobné oderky alebo jemný betónový prach, ktorý je súčasťou výrobného procesu betónových výrobkov. Ide len o dočasný estetický vzhľad povrchu výrobkov, ktorý sa pôsobením poveternostných vplyvov a bežným používaním zjednotí. Žiadny z nami dodaných betónových prvkov nesmie vykazovať zjavné vady alebo poškodenia, ako sú napríklad vrypy, praskliny atď. Takéto kusy sa môžu považovať za vadné.
- 2.10. Na tovar s označením „2j“ a na tovar v akcii v jeho názve predávajúci neposkytuje predĺženú záruku podľa čl. 2.1 písm. a) a b) kap. 1. Taktiež neposkytuje záruku za akosť a nemožno uplatniť ani práva zo zodpovednosti za vady v rozsahu vád, na ktoré predávajúci kupujúceho upozornil, alebo vád zjavných, pretože ide o tovar predávaný so zľavou z dôvodu vady tovaru; inými slovami, predávajúci ich predáva za nižšiu cenu, ako je obvyklá cena bezchybného tovaru. Takéto tovar môže vykazovať výrazné rozdiely vo farbe, silné železité alebo vápenaté výkveti, povrchové oderky spôsobené manipuláciou a dopravou, priehyby, rozmerové nepresnosti, znečistenie od obalových materiálov, otrepy hrán, povrchové výlupky či rozdielnu nasiakavosť. O konkrétnej vade bude predávajúci kupujúceho informovať.
- 2.11. Produkty vyrobené na mieru (označené „ATYP“), ktoré sú upravené podľa požiadavky kupujúceho, musí spĺňať ty deklarované vlastnosti, ktoré nie sú dohodnuté medzi predajcom a kupujúcim odlišne od štandardných produktov predajcu. Požadované vlastnosti výrobkov vyrobených na mieru musia byť vopred dohodnuté medzi predávajúcim a kupujúcim a kupujúci je povinný tak urobiť v dostatočnom predstihu pred odoslaním objednávky.
- 2.12. V prípade, že kupujúci odstráni vadu tovaru svojpomocne v záručnej dobe, je predávajúci povinný poskytnúť kupujúceho finančnú náhradu alebo inú kompenzáciu za vykonanú prácu len s predchádzajúcim písomným súhlasom predávajúceho a ak kupujúci riadne uplatnil reklamáciu tovaru. V opačnom prípade nemá kupujúci nárok na žiadnu náhradu vynaložených nákladov.
- 2.13. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu súčinnosť, a to najmä v prípadoch, keď je na vyriešenie reklamácie potrebné vykonať miestne šetrenie zástupcom spoločnosti DITON SK alebo odobrať vzorky. V prípade, že kupujúci odmietne poskytnúť súčinnosť pri riešení reklamácie, Predávajúci si vyhradzuje právo považovať túto reklamáciu za neplatnú z dôvodu nespolupráce kupujúceho.
- 2.14. Kupujúci berie na vedomie, že vzhľadom na technológiu výroby sa môže vo vnútri originálneho obalu vyskytnúť maximálne 2 % tovaru v kvalite odlišnej od deklarovanej kvality. V prípade dodržania tohto limitu nemá kupujúci právo na reklamáciu, resp. predávajúci nezodpovedá za vadné plnenie, keďže táto skutočnosť je už zohľadnená v kúpnej cene tovaru. Tieto výrobky musia byť pri montáži vytriedené a nesmú byť zabudované.
- 2.15. Reklamácie tovaru nezrušujú povinnosti kupujúceho vyplývajúce mu zo zmluvy, vrátane zaplatenia kúpnej ceny za tovar riadne a včas. V prípade oprávnenej reklamácie však kupujúci nemusí zaplatiť časť odhadovanej kúpnej ceny, ktorá zodpovedá jeho právu na zľavu (ust. § 439 odst. 4 OBZ).
- 2.16. Ak sa vada týka len časti tovaru alebo časti predmetu predaja, môže kupujúci uplatňovať práva vyplývajúce z vadného plnenia len vo vzťahu k vadnej časti tovaru alebo časti predmetu predaja.

3. PREVZATIE TOVARU

- 3.1. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru, tj. predmetu dodávky, dôkladne skontrolovať tovar a palety (obaly) a až po tejto kontrole je oprávnený tovar prevziať. Prevzatím tovaru a paliet (obalov) pri vykládke alebo dodaní od dopravcu bez vymedzenia vád na dodacom liste kupujúci potvrdzuje, že tovar skontroloval, porovnal a zistil zhodu s objednaným tovarom a paletami (obalmi). To sa týka najmä zistenia druhu, stavu, kvality, farby, vyhotovenia a množstva výrobkov, tovaru a paliet (obalov).
- 3.2. V prípade zistenia vadného plnenia pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný túto skutočnosť oznámiť predávajúcemu zápisom do dodacieho listu a následne bezodkladne (najneskôr do troch pracovných dní) oznámiť vady v súlade s čl. 2.2. kap. 1 tohto reklamačného poriadku.
- 3.3. Za poškodenie tovaru počas prepravy (rozbitie obalu, vysypanie, poškodenie výrobkov, neopatrné zloženie vozidla a pod.) zodpovedá dopravca. V prípade vlastnej prepravy kupujúcim zodpovedá kupujúci. Po odovzdaní tovaru prechádza dôkazné bremeno týkajúce sa existencie vady na kupujúceho. Kupujúci je povinný preukázať, že vada existovala už v čase odovzdania alebo vznikla z príčin, za ktoré zodpovedá predávajúci.
- 3.4. V prípade rozdielneho množstva medzi skutočným množstvom dodaného tovaru a záznamom o tovare v dodacom liste, kupujúci pri prevzatí tovaru uvedie tento rozdiel v množstve (chýbajúci alebo nadbytočný tovar) v dodacom liste.
- 3.5. Zjavné vady tovaru (alebo poškodenie paliet či obalov) je potrebné reklamovať ihneď pri prevzatí a uviesť ich na dodacom liste DITON SK.

4. TRANSPORT

- 4.1. Tovar dodávaný na paletách je predávajúcim na palete zaistený tak, aby bolo možné s ním manipulovať a prepravovať ho. Zodpovednosť predávajúceho za vady sa nevzťahuje na škody spôsobené počas prepravy tovaru, ktorý predávajúci odovzdal prvému dopravcovi, ktorý nie je predávajúcim, na mieste uvedenom v kúpnej zmluve od predávajúceho kupujúceho. Kupujúci berie na vedomie, že tovar musí byť na ložnej ploche vozidla zabezpečený proti posunu zabezpečovacími popruhmi a o tejto povinnosti informuje zmluvného dopravcu.
- 4.2. Ak tovar nie je pri preberaní od predávajúceho (vlastnou alebo dohodnutou dopravou) dostatočne zabezpečený (použitím zabezpečovacích popruhov), predávajúci urobí na dodacom liste záznam, že dopravca odmietol zabezpečiť prepravovaný tovar a predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku tejto nesprávnej prepravy (napr. odretý povrch, zlomené alebo rozbité kusy).
- 4.3. V prípade poškodeného tovaru sa musí napriek opatreniam na zdvihnutie závesu vyhotoviť fotodokumentácia ihneď po príchode na miesto vykládky, ešte na ložnej ploche vozidla.

5. PREVENČIA REKLAMÁCIÍ

- 5.1. Kupujúci má vždy povinnosť sa vopred oboznámiť s charakteristikami a vlastnosťami tovaru - najmä s produktovými informáciami, prehlásením o zhode, úžitkovými vlastnosťami tovaru, podmienkami používania (tj. aj s pracovnými a technologickými postupmi) a všeobecnými obchodnými a dodacími podmienkami (VODP) a týmto reklamačným poriadkom.
- 5.2. Je dôležité venovať pozornosť objednávke, pretože ide o priemyselne vyrábané výrobky, ktorých farebnosť sa môže mierne líšiť (v závislosti od suroviny a technológie). Predávajúci preto odporúča, aby sa objednané množstvá vždy vzťahovali na kompletnú objednávku a nie na etapy a tým minimalizovať riziko spojené s farebnými odchýlkami ktoré môžu ovplyvniť celkový estetický dojem, ale nie sú vadou tovaru.

6. LEHOTY NA OZNÁMENIE VADNÉHO PLNENIA (LEHOTY NA REKLAMÁCIU)

- 6.1. Zjavné vady, ktoré možno zistiť pri kontrole tovaru s obvyklou pozornosťou, je kupujúci povinný reklamovať (oznámiť) pri prevzatí tovaru podľa čl. 3.2. kap. 1 tohto reklamačného poriadku.
- 6.2. Ostatné vady je kupujúci oprávnený reklamovať (oznámiť predávajúcemu) spôsobom podľa čl. 2.2. kap. 1 tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu po tom, čo ich mohol zistiť pri včasnej kontrole a dostatočnej pozornosti. V opačnom prípade predávajúci nemôže poskytnúť kupujúcemu právo z chybného plnenia.
- 6.3. Predávajúci sa zaväzuje prešetriť reklamáciu bez zbytočného odkladu po oznámení vady kupujúcim, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak a ak to okolnosti a povaha vady dovoľujú. V zložitejších prípadoch môže predávajúci dať otázku vady odborne posúdiť inej osobe (znalcovi alebo znaleckému ústavu), odporúča osobnú návštevu odborníka a dodržiavanie jeho odporúčaní, aby sa predišlo ďalším potenciálnym škodám.
- 6.4. Predávajúci zašle kupujúcemu rozhodnutie o výsledku reklamácie, ktoré zašle písomne na adresu sídla kupujúceho zapísanú v obchodnom alebo živnostenskom registri alebo e-mailom na e-mailovú adresu uvedenú kupujúcim.
- 6.5. V prípade, že predávajúci uzná svoju zodpovednosť z dôvodu vadného plnenia (t.j. uzná oprávnenosť reklamácie), predávajúci a kupujúci sa spoločne dohodnú na spôsobe odstránenia vady (resp. vysporiadania nárokov kupujúceho) a termíne, do ktorého budú nároky kupujúceho vysporiadané. Ak Predávajúci neuzná svoju zodpovednosť za vady alebo sa nedohodne na vysporiadaní nárokov, má kupujúci právo podať žalobu na príslušný súd.

7. ODBORNÉ POSÚDENIE

- 7.1. Odborným posúdením vady tovaru sa rozumie proces posudzovania vady, ktorého výsledkom je vyjadrenie alebo stanovisko vydané osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
- 7.2. Pre posudzovanie vád výrobkov spoločnosti DITON SK je osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej tiež „určená osoba“) spoločnosť DITON SK a DITON s.r.o., IČ 255 57 921, so sídlom Střítež 207, PSČ 588 11, Česká republika, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Prahe, oddiel C., vložka číslo . 33392.
- 7.3. V prípadoch, kedy kupujúci - podnikateľ môže zamietnuť reklamáciu spotrebiteľa len na základe odborného posúdenia, môže tak urobiť len na základe odborného stanoviska určenej osoby podľa čl. 7.2. kap. 1.
- 7.4. Ak existuje povinnosť kupujúceho - podnikateľa určiť určenú osobu, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, uvedie určenú osobu podľa čl. 7.2. kap.1.

Kapitola 2

Reklamácie vád tovaru predaného spoločnosťou DITON SK s.r.o. kupujúcemu - spotrebiteľovi

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Práva a povinnosti strán v reklamačnom konaní sa riadia kapitolou 2 tohto poriadku, ak je kupujúci spotrebiteľom v zmysle ust. § 1 ZOS alebo v zmysle ust. § 52 OZ. Kupujúcim je spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej tiež „spotrebiteľ“).
- 1.2. Ak nie je v tejto kap. 2 výslovne uvedené inak, práva a povinnosti strán v reklamačnom konaní sa uplatňujú tak, ako je uvedené v kap. 1 tohto reklamačného poriadku, iba len v rámci zákonných predpisov, najmä OZ a ZOS.
- 1.3. Práva a povinnosti vzniknuté spotrebiteľovi v súvislosti s uplatnením reklamácie z kúpnej zmluvy predávajúceho DITON SK, ako aj práva a povinnosti predávajúceho, sú ďalej stanovené vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, najmä v OZ, prípadne v ZOS a tento reklamačný poriadok ich ďalej rozvádza.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

- 2.1. Spotrebiteľ môže reklamovať vadu, ktorá sa prejaví na tovare počas dvoch rokov od prevzatia. V prípade tovaru uvedeného v kap. 1 tohto reklamačného poriadku v článku 2.1. písm. a) a b) sa na spotrebiteľa vzťahuje aj predĺžená zmluvná záruka.
- 2.2. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť za vady tovaru predávajúceho:
- na tovary s označením „2j“ podľa čl. 2.10. kap. 1, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (ust. § 615 odst. 2 OZ),
 - ak nebola vada vytknutá v záručnej dobe,
 - vedomosť spotrebiteľov o vadách predávanej veci v čase uzavretie kúpnej zmluvy,
 - z ďalších dôvodov uvedených v čl. 2.9. kap. 1 tohto reklamačného poriadku.
- 2.3. Na tovar s označením „2j“ v jeho názve a tovar v akcii predávajúci neposkytuje predĺženú záruku podľa čl. 2.1 písm. a) a b) kap. 1. Ďalej, v rozsahu vád, na ktoré predávajúci upozornil, neposkytuje záruku za akosť ani nie je možné uplatniť práva zo zodpovednosti za vady, pretože ide o tovar predávaný so zľavou z dôvodu vady tovaru; inými slovami, predávajúci ich predáva za nižšiu cenu, ako je obvyklá cena bezchybného tovaru. Takéto tovar môže vykazovať výrazné rozdiely vo farbe, silné železité alebo vápenaté výkvety, povrchové oderky spôsobené manipuláciou a prepravou, priehyby, rozmerové nepresnosti, znečistenie obalovými materiálmi, otrepy hrán, povrchové výlupky či rozdielnu nasiakavosť. O konkrétnej vade predávajúci informuje spotrebiteľov. Na ostatné vady, ktoré nie sú vadami označenými predávajúcim a nie sú zjavné (viditeľné) pri prevzatí tovaru, predávajúci poskytuje zákonnú záruku podľa OZ.
- 2.4. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, spotrebiteľ má právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou podľa čl. 2.5 kap. 2, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sú splnené podmienky podľa ust. § 624 OZ (ust. § 621 OZ).

2.5. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou vecí alebo opravou vecí. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady (ust. § 623 odst. 1 OZ).

2.6. Na účely opravy alebo výmeny spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní tovar predávajúcemu alebo určenej osobe.

3. LEHOTY NA OZNÁMENIE VADNÉHO PLNENIA (LEHOTY NA REKLAMÁCIU)

3.1. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané tovary alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť aj prostredníctvom webového formulára <https://reklamacia.diton.sk/>, na e-mailovú adresu predávajúceho: reklamace@diton.sk, alebo na korešpondenčnú adresu DITON SK s.r.o., reklamačné oddelenie, Grösslingova 4, 811 09 Bratislava.

3.2. Spotrebiteľ je povinný vytknúť vady predávajúcemu alebo osobe určenej. Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ zároveň povinný uviesť, aké konkrétne právo zo zodpovednosti za vady podľa čl. 2.4. a čl. 2.5. kap. 2 tohto reklamačného poriadku si uplatňuje. Predávajúci odporúča spotrebiteľovi, aby vytknutie vady vykonal elektronicky, a to prostredníctvom kontaktných údajov predávajúceho uvedených v čl. 3.1. kap. 2 tohto reklamačného poriadku.

3.3. Spotrebiteľ je povinný preukázať, že tovar zakúpil od predávajúceho, dátum uskutočnenia kúpy a výšku kúpnej ceny, spravidla predložením dokladu o kúpe (faktúra, dodací list, kúpna zmluva a pod.). Za doklad o kúpe sa považuje najmä faktúra alebo dodací list vystavený spoločnosťou DITON SK.

3.4. Ak spotrebiteľ oprávnené vytkne predávajúcemu vadu, lehota na uplatnenie práv z vadného plnenia ani záručná doba neplynie po dobu, počas ktorej spotrebiteľ nemôže tovar používať.

3.5. Ak spotrebiteľ vytkne vady podľa čl. 3.2 kap. 2 tohto reklamačného poriadku, predávajúci poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady.

3.6. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi ihneď pri uplatnení reklamácie vydať písomné potvrdenie o prijatí reklamácie (reklamačný protokol), v ktorom uvedie dátum prijatia reklamácie, obsah reklamácie, spôsob, akým spotrebiteľ požaduje reklamáciu vybaviť, a podpis zodpovednej osoby. Predávajúci následne vybaví reklamáciu do 30 dní od vytknutí vady spotrebiteľom, avšak dohodou se spotrebiteľom je možné túto lehotu predĺžiť. V prípade, že predávajúci uzná zo zodpovednosti za vady z dôvodu vadného plnenia (tj. uzná oprávnenosť reklamácie), predávajúci a spotrebiteľ sa spoločne dohodnú na spôsobe odstránenia vady. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Spotrebiteľ môže tovar posúdiť znaleckým posudkom alebo odborným posúdením vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou. Po vybavení reklamácie predávajúci vydá spotrebiteľovi písomné potvrdenie o spôsobe vybavenia reklamácie a o trvaní opravy, ak bola vykonaná, alebo odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

3.7. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, akým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Zb. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov pre spoločnosť DITON SK je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, web: www.soi.sk. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu použiť aj platformu Riešenia sporov online (RSO), dostupnú na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

3.8. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke spoločnosti www.diton.sk a v sídle spoločnosti DITON SK s.r.o. Aktuálne a platné znenie reklamačného poriadku je vždy dostupné na webovej stránke predávajúceho. Predávajúci je oprávnený tento reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať, pričom každá zmena nadobúda účinnosť dňom jej zverejnenia na uvedenej webovej stránke, ak nie je určené inak.

V Bratislave, 1. 2. 2025

Petr Diviš
konateľ spoločnosti
DITON SK s.r.o.