

Všeobecné obchodné podmienky

ČASŤ A

1. Úvodné ustanovenia

1. Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) spoločnosti **DIW s.r.o.**, so sídlom Krásnohorská 8, 851 07 Bratislava, IČO: 44412223, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 96948/B, DIČ: 2022694267, IČ DPH: SK2022694267 (ďalej len „dodávateľ“) je úprava vzájomných práv a povinností dodávateľa a objednávateľa v súvislosti s poskytovaním služieb dodávateľa prostredníctvom internetovej stránky eshop.diw.sk (ďalej len „stránka dodávateľa“), ktoré sú na tejto stránke špecifikované (ďalej len „služby“). Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a objednávky.
2. Tieto VOP predstavujú návrh dodávateľa na uzavretie zmluvy v zmysle § 43a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „občiansky zákonník“), ktorý je určený objednávateľovi, ako osobe, ktorá má záujem o poskytnutie konkrétnych služieb (resp. plnení) dodávateľa.
3. Objednávateľ zadaním požadovaných registračných údajov a prijatím týchto VOP spôsobom umožneným na stránke dodávateľa prijíma návrh dodávateľa na uzavretie zmluvy v zmysle § 43c Občianskeho zákonníka, čím medzi objednávateľom a dodávateľom dochádza k uzavretiu zmluvy o poskytovaní služieb v zmysle podmienok uvedených v týchto VOP (ďalej len „zmluva“). Zmluvné strany sa dohodli, že uzatvorením zmluvy, resp. odoslaním vyplnenej objednávky dodávateľovi objednávateľ potvrdzuje, že súhlasí s týmito VOP, ktoré sú pre neho zrozumiteľné a ich ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky objednávky objednávateľa.
4. Objednávateľom je podnikateľ – právnická alebo fyzická osoba, ktorá je pri registrácii na stránke dodávateľa uvedená ako „objednávateľ“.
5. Právne vzťahy medzi dodávateľom a objednávateľom, ktoré nie sú upravené v týchto VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
6. V prípade, ak je objednávateľom fyzická osoba spotrebiteľ, uplatní sa na zmluvný vzťah založený zmluvou táto Časť A VOP v znení Časti B VOP (ktorá má prednosť pred dotknutými ustanoveniami tejto Časti A VOP) a ustanovenia zákona 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) a občianskeho zákonníka.

2. Predmet zmluvy

1. Služby na základe zmluvy budú dodávateľom poskytované vždy na základe objednávky objednávateľa, ktorú objednávateľ zadá na stránke dodávateľa tam umožneným spôsobom, ktorým zároveň potvrdí, že ide o „objednávku s povinnosťou platby“. Takto zadanú objednávku vždy dodávateľ potvrdí na základe preverenia dostupnosti požadovaných služieb, a to vo forme emailu zaslaného objednávateľovi v pracovné dni spravidla do 48 hodín od doručenia objednávky. Momentom potvrdenia objednávky dodávateľom sa objednávka stáva pre zmluvné strany záväznou. Dodávateľ si vyhradzuje právo objednávku odmietnuť, pričom zaodmietnutie objednávky sa považuje aj ak dodávateľ objednávku nepotvrdí najneskôr do 72 hodín od jej doručenia dodávateľovi, prípadne do konca najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa po doručení objednávky, podľa toho, čo na stane neskôr.
2. Predmetom záväznej objednávky zadanej objednávateľom a potvrdenej dodávateľom je:
 - a. záväzok dodávateľa poskytnúť objednané služby v súlade s objednávkou (najmä v množstve, kvalite, spôsobom, v lehote, na miesto doručenia/ poskytnutia a za cenu špecifikovanú v záväznej objednávke) a
 - b. záväzok objednávateľa dodané služby prevziať a za riadne poskytnuté služby zaplatiť cenu dojednanú v záväznej objednávke.
3. Zmeny objednávky objednávateľa sú možné po vzájomnej dohode zmluvných strán, pričom objednávateľ je povinný v takom prípade dodávateľovi uhradiť prípadné vzniknuté náklady, ktoré mu v súvislosti s plnením pôvodnej objednávky v dôsledku jej zmeny vznikli.
4. Objedávateľ je pri registrácii ako aj pri každej objednávke povinný uviesť pravdivé a úplné údaje, inak je zmluva alebo objednávka neplatná.
5. Objedávateľ je zodpovedný za kvalitu podkladov alebo inej obrazovej predlohy, ktorú sám na účely poskytnutia služieb poskytne v objednávke, a to vždy vo formáte .PDF (tlačový PDF súbor). Objedávateľ je povinný a zodpovedá za vysporiadanie všetkých nárokov nositeľov práv k podkladom na poskytovanie služieb, ktoré poskytne objednávateľ dodávateľovi za účelom plnenia zmluvy, resp. príslušnej objednávky a poskytuje dodávateľovi licenciu na spracovanie podkladov takými spôsobmi a v takom rozsahu (vrátane spracovania a zmien podkladov a pod.), aký je potrebný na riadne splnenie jeho povinností podľa tejto zmluvy.
6. V prípade, ak je to potrebné alebo o to objednávateľ požiada, dodávateľ kontaktuje objednávateľa za účelom schválenia finálneho návrhu či nátlacku; po odsúhlasení objednávateľom nesie zodpovednosť za akékoľvek chyby objednávateľ.
7. Dodávateľ nezodpovedá za omeškanie dodávky a za škodu, ktorá bola spôsobená dôsledkom toho, že objednávateľ pri objednávaní nezadal všetky požadované údaje alebo vyplnil objednávkový formulár chybne. Dodávateľ tiež nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená objednávateľovi dôsledkom toho, že zabudol svoje prístupové heslo a/alebo sa prístupové jeho heslo dostalo do rúk nepovolaných osôb bez pričinenia dodávateľa.
8. Pokiaľ objednávateľ neposkytne dodávateľovi potrebnú súčinnosť pre dokončenie príslušnej objednávky (odsúhlasenie do tlače a pod.) je dodávateľ oprávnený od

objednávky prípadne aj zmluvy odstúpiť a objednávatel' je povinný zaplatiť storno poplatok vo výške reálnych nákladov, ktoré dodávateľovi vznikli v súvislosti s objednávkou.

3. Dodacie podmienky

1. Spôsob a termín dodania, dodacie podmienky, ako aj cena dodania (dopravy) budú špecifikované vždy v záväznej objednávke. Služby sa považujú za riadne a včas poskytnuté ich dodaním v dohodnutom termíne, množstve a kvalite v mieste dodania. Služby sa považujú za riadne a včas dodané a poskytnuté aj v prípade ak ich objednávatel' bezdôvodne odmietne prevziať.
2. Objednávatel' je povinný riadne a včas poskytnuté služby prevziať a ich prevzatie potvrdiť podpisom a spravidla aj opečiatkovaním dodacieho listu, ktorý odovzdá dodávateľovi (osobe zabezpečujúcej dodanie, doručenie).
3. Ak je výsledkom alebo súčasťou služieb hnutelná vec, na objednávatel'a prechádza nebezpečenstvo škody momentom jej dodania (teda momentom poskytnutia služby) a vlastnícke právo momentom zaplataenia celej ceny.
4. Dodávateľ je povinný pri poskytnutí služieb postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou a dodržiavať platné právne predpisy a platné technické normy a v súlade so záujmami a pokynmi objednávatel'a tak, aby boli služby poskytnuté riadne, včas, v požadovanej kvalite a množstve.

4. Cena

1. Objednávatel' je povinný zaplatiť dodávateľovi za služby cenu stanovenú v záväznej objednávke, ktorá tiež stanoví platobné podmienky.
2. Dodávateľ je oprávnený cenu služieb priebežne meniť s tým, že pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak, záväzné sú ceny uvedené na stránke dodávateľ'a.
3. V prípade ak si objednávatel' v rámci objednávky objedná aj služby, tovary alebo výkony nad rámec štandardného cenníka dodávateľ'a uvedeného na stránke dodávateľ'a, je dodávateľ oprávnený mu tieto služby, tovary alebo výkony vyúčtovať podľa svojich štandardných cien, alebo bežných trhových cien.
4. Objednávatel' je kupujúci povinný uhradiť cenu v zmysle záväznej objednávky na základe faktúry (prípadne zálohovej alebo pro forma faktúry), ktorú objednávatel'ovi zašle dodávateľ' buď formou emailu vopred alebo spolu s poskytnutými službami. Pri platbe bezhotovostným prevodom sa za deň platby považuje deň, kedy bola celá cena pripísaná na účet dodávateľ'a.
5. V prípade, ak objednávatel' nezaplatí dodávateľovi cenu včas alebo nezaplatí celú cenu, dodávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, a to tak, že zruší objednávatel'ovi registráciu na stránke dodávateľ'a.
6. V prípade omeškania s peňažnou úhradou je strana, ktorá je v omeškaní povinná druhej zmluvnej strane zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

7. Dodávateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek upravovať cenu služieb a súvisiaceho tovaru uvedenú na stránke dodávateľa; táto zmena sa však nevzťahuje na záväzné objednávky potvrdené pred takouto zmenou, bez ohľadu na to, či už došlo k jej splneniu alebo nie.

5. Zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany budú vyvíjať maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizovaniu vzniknutých škôd.
2. Zmluvné strany majú zodpovednosť za spôsobenú škodu v rozsahu platných právnych predpisov. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla preukázateľne v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti brániace riadnemu plneniu tejto zmluvy. Tým nie je dotknutý nárok oprávnenej strany na náhradu škody.
4. Žiadna zo zmluvných strán nebude zodpovedná za omeškanie pri plnení ustanovení tejto zmluvy alebo za jej neplnenie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť za škodu. Ak neplnenie záväzkov zo zmluvy spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť trvá dlhšie ako tri mesiace, má každá zo zmluvných strán právo od tejto zmluvy odstúpiť.
5. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť musia nastať predtým ako nastane omeškanie, nesmú mať pôvod v hospodárskych pomeroch povinnej strany (napr. insolventnosť, nedostatok odborných znalostí a pod.), musia byť nezávislé od vôle zmluvnej strany, musia mať takú povahu, že preukázateľne bránia povinnej strane v plnení povinností (patria sem prekážky právnej povahy, prírodné udalosti a prípady vis maior) a musia byť neodvratiteľné a nepredvídateľné.
6. Strany sa dohodli, že bez ohľadu na iné ustanovenia tejto zmluvy, výška náhrady škody podľa tejto zmluvy nepresiahne cenu príslušnej objednávky v súvislosti s realizáciou ktorej došlo k spôsobeniu škody.

6. Zodpovednosť za vady

1. Dodávateľ vyhlasuje, že služby (vrátane súvisiaceho tovaru; ďalej pre účely tohto odseku len „plnenie“) budú v čase dodania bez väd, v dojednanom množstve a použiteľné na obvyklý účel. Dodávateľ zodpovedá za vady plnenia, ktoré malo plnenie v čase jeho prevzatia objednávateľom.
2. Objednávateľ je povinný poskytnuté plnenie (zásielku ako aj jej obal) skontrolovať hneď po poskytnutí (dodaní). V prípade, že objednávateľ zistí, že plnenie alebo jeho obal je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav plnenia. V prípade zistenia poškodenia plnenia je objednávateľ povinný vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia, ktorého

správnosť potvrdí dopravca.

3. Objednávateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi, že plnenie má vadu (reklamácia) v nasledovných lehotách:
 - a. zjavné vady plnenia zistiteľné pri obvyklej prehliadke tovaru pri prevzatí bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do 7 dní odo dňa prevzatia plnenia;
 - b. skryté vady plnenia bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do 1 mesiaca od prevzatia plnenia.
4. Výber spôsobu vybavenia reklamácie prináleží dodávateľovi, pričom rozhodne, či pôjde o:
 - a. výmenu vadného plnenia resp. jeho časti za bezvadné plnenie;
 - b. dodanie chýbajúceho plnenia resp. jeho časti;
 - c. odstránenie vady plnenia vrátane právnej vady;
 - d. zľavu z ceny.
5. Po doručení reklamácie je dodávateľ povinný ju bezodkladne začať riešiť a túto vysporiadať v primeranej lehote, spravidla však do 10 dní po doručení reklamácie.
6. Dodávateľ nezodpovedá za vady plnenia vzniknuté nesprávnou manipuláciou alebo nevyhovujúcim skladovaním zo strany objednávateľa a ani za vady, ktoré vzniknú v dôsledku pokynov a zadania objednávateľa.

7. Záverečné ustanovenia

1. 1. Dodávateľ je oprávnený tieto VOP kedykoľvek jednostranne zmeniť. O takejto zmene informuje objednávateľa v dostatočnom časovom predstihu, spravidla najmenej 30 dní predúčinnosťou zmeny VOP, a to prostredníctvom elektronickej správy zaslanej objednávateľovi alebo zverejnením zmeny VOP na stránke dodávateľa. Pokiaľ dodávateľ so zmenou VOP nebude súhlasiť, je povinný dodávateľovi oznámiť túto skutočnosť najneskôr do 15 dní od jej uverejnenia, pričom takýto nesúhlas so zmenou VOP bude mať za následok ukončenie zmluvy, pokiaľ sa strany nedohodnú inak. Márnym uplynutím lehoty na zaslanie nesúhlasu so zmenou VOP sa má za to, že so zmenou VOP dodávateľ súhlasí a zmenené VOP nadobudnú účinnosť dňom v nich uvedeným. Dňom nadobudnutia účinnosti zmeny VOP dochádza zároveň k zmene zmluvy, a to v súlade so zmenou VOP.
2. Kontaktné údaje dodávateľa - sídlo prevádzky dodávateľa: DIW print, Turbínová 1, 831 04 Bratislava tel.: +421 940 511 517, email: info@diw.sk.
3. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.1.2022.

ČASŤ B

8. Všeobecné ustanovenia

1. Cena za služby a súvisiaci tovar, ktorá je zobrazená na stránke dodávateľa zahŕňa aj daň z pridanej hodnoty vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky a nezahŕňa cenu za prepravu tovaru alebo iné voliteľné služby. Akékoľvek akcie dodávateľa platia vždy do vypredania zásob, pokiaľ v konkrétnom prípade nie je uvedené inak.
2. V prípade porušenia povinností dodávateľa v zmysle zmluvy, objednávky, týchto VOP, platných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo Európskych spoločenstiev je objednávateľ oprávnený uplatniť svoje práva voči dodávateľovi prostredníctvom príslušného súdu.
3. Orgán dozoru je:
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Prievozská 32, P.O. Box 5,820 07
Bratislava 27
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny
odborník č.: 02/ 58272 172, 02/58272 104 fax č.: 02/ 58272 170
<https://www.soi.sk>
<https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>
4. Nakoľko v prípade poskytovania služieb ide v zmysle § 7 ods. 6 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku o predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek objednávateľa (spotrebiteľa), tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného objednávateľa (spotrebiteľa), nemá objednávateľ právo na odstúpenie od zmluvy (objednávky) podľa čl. 9 ods. 3 a nasl. týchto VOP. Odstúpenie od zmluvy pri tovare, ktorý nie je zhotovený na základe osobitných požiadaviek objednávateľa (spotrebiteľa) je možné do 14 dní od uzavretia zmluvy, resp. od prevzatia tovaru.
5. Dodávateľ aj prostredníctvom týchto VOP jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred uzatvorením zmluvy, resp. odoslaním objednávky objednávateľa o predzmluvných informáciách v zmysle príslušných ustanovení § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, týkajúcich sa služieb, ako aj reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok, možnosti odstúpenia a zodpovednosti dodávateľa za vady, najmä:
 - a. že ak objednávateľ odstúpi od zmluvy (objednávky), bude znášať náklady spojené s vrátením tovaru dodávateľovi podľa § 10 ods. 3 zákona o ochrane

- spotrebiteľa pri predaji na diaľku,
- b. že objednávateľ je povinný uhradiť dodávateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, ak objednávateľ odstúpil od zmluvy o službách po tom, čo udelil dodávateľovi výslovný súhlas podľa §4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku,
 - c. o okolnostiach, za ktorých objednávateľ nemá alebo stráca právo na odstúpenie od zmluvy informoval v týchto obchodných a reklamačných podmienkach
 - d. že objednávateľ je povinný zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť dodávateľa a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy (objednávky) vyplýva pre objednávateľa takýto záväzok.
6. Dodávateľ je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy resp. príslušnej objednávky, najneskôr spolu s dodaním tovaru alebo do začatia poskytovania služby, poskytnúť objednávateľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči.

9. Záruka, odstúpenie a vrátenie tovaru

1. Na dodané služby sa vzťahuje štandardná zákonná záruka 24 mesiacov, ak nie je uvedené inak. Táto záručná doba začína plynúť odo dňa ich prevzatia objednávateľom. Po doručení zásielky objednávateľovi je objednávateľ povinný si skontrolovať kompletnosť objednávky a prípadné rozdiely ihneď nahlásiť dodávateľovi do 48 hodín od prevzatia zásielky; v prípade neskorších reklamácií nekompletnosti objednávky bude objednávateľ povinný preukázať, že uvedené sa vyskytlo už v čase prevzatia dodávky.
2. Ďalšie podmienky záruky stanovuje reklamačný poriadok dodávateľa.
3. Objednávateľ (spotrebiteľ) je oprávnený v súlade s ustanoveniami § 7 a nasl. zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť (aj formou emailu) od zmluvy, resp. príslušnej objednávky v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak si dodávateľ včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (s výnimkami ustanovenými v tomto zákone). Od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru, môže dodávateľ odstúpiť aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. V takom prípade je objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu sídla dodávateľa alebo ho odovzdať dodávateľovi alebo osobe poverenej dodávateľom na prevzatie tovaru. To

neplatí, ak dodávateľ navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Táto lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

4. Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia objednávateľa o odstúpení od zmluvy vrátiť objednávateľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, resp. príslušnej objednávky alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si objednávateľ zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúka dodávateľ ani na náklady za doplnkové služby, ak boli predmetom zmluvy a ak došlo k ich úplnému poskytnutiu.
5. Dodávateľ nie je povinný vrátiť objednávateľovi platby podľa tohto článku pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým objednávateľ nepreukáže zaslanie tovaru späť dodávateľovi, ibaže dodávateľ navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
6. Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy resp. príslušnej objednávky, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmlouvou/objednávkou, od ktorej objednávateľ odstúpil.
7. Objednávateľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním nad rámec potreby na zistenie jeho vlastností a funkčnosti. V prípade, že objednávateľ odstúpi od zmluvy a doručí dodávateľovi tovar so zníženou hodnotou, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, uhradí spotrebiteľ dodávateľovi náklady, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu.

ČASŤ C

Reklamačný poriadok

1. Táto Časť C týchto VOP (ďalej aj „Reklamačný poriadok“) sa vzťahuje výlučne na objednávateľov, ktorí sú spotrebiteľia (fyzické osoby).
2. Na služby a súvisiaci tovar (ďalej spolu pre účely tohto Reklamačného poriadku aj „plnenie“) dodávaný dodávateľom pre objednávateľov - spotrebiteľov sa vzťahuje štandardná zákonná záruka 24 mesiacov, ak nie je uvedené inak. Táto záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia plnenia v zmysle týchto VOP, pričom objednávateľ je povinný nahlásiť vadu ihneď po jej zistení.
3. Záručný servis zabezpečuje priamo dodávateľ, pričom záruka sa nevzťahuje na vady (vlastnosti plnenia), na ktoré bol objednávateľ v čase uzatvárania zmluvy resp. príslušnej objednávky upozornený alebo o ktorých musel s prihliadnutím k okolnostiam pri uzatváraní zmluvy vedieť. Záruka sa ďalej nevzťahuje na mechanické poškodenie plnenia objednávateľom, používanie plnenia v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, nesprávne používanie a nesprávne ošetrovanie plnenia.
4. Ak objednávateľ zistí nedostatky na dodanom plnení počas záručnej doby, je oprávnený reklamovať dané plnenie u dodávateľa a to v sídle dodávateľa alebo v ktorejkoľvek jeho prevádzke. Objednávateľ sa môže informovať aj telefonicky: +421 940 511 517 alebo e-mailom: info@diw.sk.
5. Pri uplatnení reklamácie objednávateľ plnenie riadne zabalí (aby bolo zabezpečené proti mechanickému poškodeniu pri preprave), v zásielke s reklamovaným plnením pre dodávateľa zároveň písomne špecifikuje reklamovanú vadu plnenia a uvedie svoje kontaktné údaje (prípadne prepošle potvrdenú objednávku alebo jej kópiu), pripojí doklad o zaplatení plnenia a zásielku doručí na adresu prevádzky dodávateľa DIW s.r.o., Turbínová 1, 831 04 Bratislava.
6. V prípade ak sa objednávateľ a dodávateľ dohodnú a objednávateľ uhradí náklady s tým spojené, reklamované plnenie si vyzdvihne dodávateľ osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby na adrese uvedenej pre tento účel objednávateľom.
7. Dodávateľ vystaví po obdržaní zásielky s reklamovaným plnením potvrdenie, ktoré následne pošle objednávateľovi e-mailom na ním uvedenú adresu v objednávke alebo v sprievodnom liste.
8. O spôsobe vybavenia reklamácie na základe požiadavky objednávateľa rozhodne dodávateľ spravidla ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní od dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické

zhodnotenie stavu plnenia, 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 tejto lehoty má objednávateľ právo od zmluvy resp. príslušnej objednávky odstúpiť alebo má právo na výmenu plnenia za nové plnenie.

9. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia objednávateľa jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a. odstránením vady, alebo
 - b. výmenou vadného plnenia alebo jeho časti.
10. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má objednávateľ právo
 - a. na výmenu veci alebo
 - b. od zmluvy resp. objednávky odstúpiť.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny plnenia.

Tie isté práva prislúchajú objednávateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však objednávateľ nemôže pre ich opätovné vyskytnutie po oprave alebo pre väčší počet väd plnenie riadne užívať.

11. O vybavení reklamácie bude objednávateľ informovaný bezprostredne po jej vybavení emailom, prípadne telefonicky. V prípade opravy alebo výmeny plnenia, bude toto plnenie zaslané objednávateľovi na náklady dodávateľa.
12. Ak objednávateľ reklamáciu plnenia uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia zmluvy (príslušnej objednávky), môže dodávateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže dodávateľ od objednávateľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie plnenia ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením plnenia.
13. Ak objednávateľ reklamáciu plnenia uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia zmluvy (príslušnej objednávky) a dodávateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže objednávateľ zaslať plnenie na odborné posúdenie. Ak objednávateľ plnenie zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia plnenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša dodávateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak objednávateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť dodávateľa za reklamovanú chybu plnenia, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia plnenia záručná doba neplynie. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

14. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu. Ak dodávateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovedá 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s dodávateľom je Slovenská obchodná inšpekcia (Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

15. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.