

Reklamačný poriadok

Tento Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Kupujúceho a Predávajúceho (spoločnosť miestni, s.r.o.,) pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady tovaru (*d'alej len „reklamácia“*) v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Článok I

Všeobecné ustanovenia

1. Pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku majú rovnaký význam, aký im je prisúdený vo Všeobecných obchodných podmienkach Predávajúceho, ak z tohto Reklamačného poriadku alebo z právnych predpisov nevyplýva inak.
2. Týmto Reklamačným poriadkom (*d'alej aj „RP“*) sa riadia právne vzťahy medzi **Predávajúcim** a Spotrebiteľom v zmysle ďalších ustanovení Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na webovej stránke Predávajúceho a príslušných zákonov definujúcich Spotrebiteľa, v rámci platnej legislatívy Slovenskej republiky, **s výnimkou uvedenou v bode 7 tohto článku tohto RP**, ktorý upravuje právny vzťah medzi Predávajúcim a kupujúcim - podnikateľom.
3. Kontaktné údaje Predávajúceho:
E-mail: miestni@miestni.sk
Telefón: +421 911 094 788
4. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný Tovar pri prevzatí Kupujúcim.
5. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vadu vytkol u Predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr **do uplynutia 24 mesiacov od prevzatia Tvaru**. Ak v tejto lehote vadu nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady zaniknú.
6. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti Predávajúceho za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania Tvaru.
7. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný Tovar v čase jej dodania Kupujúcemu-podnikateľovi, a ktorá sa prejaví **do 6 mesiacov od dodania Tvaru**.
8. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené:
 - mechanickým poškodením tovaru spôsobeným Spotrebiteľom,
 - používaním Tvaru v nevhodných podmienkach (napr. nadmerná vlhkosť, chemické a mechanické vplyvy),
 - zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - používaním Tvaru v rozpore s návodom na použitie alebo všeobecnými zásadami,
 - bežným opotrebením veci spôsobeným jej obvyklým používaním (kratšia životnosť výrobku z tohto dôvodu nie je vadou),
 - neodborným zásahom alebo živelnou pohromou.

Článok II

Uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu u Predávajúceho **bez zbytočného odkladu** po zistení vady.
2. Miestom na uplatnenie reklamácie je adresa sídla Predávajúceho: **miestni, s.r.o., 29. augusta 84/37, 976 45 Hronec**. Tovar je možné po dohode doručiť aj osobne. Ak Kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú Predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručенú v deň odopretia.
3. Pri uplatnení reklamácie je Kupujúci povinný predložiť:
 - reklamovaný Tovar,

- doklad o kúpe (faktúru),
 - čo najpresnejší popis vady.
4. Pre urýchlenie procesu odporúčame vyplniť Reklamačný formulár, ktorý je dostupný na webovej stránke Predávajúceho www.miestni.sk, a priložiť ho k reklamovanému tovaru.
 5. Kupujúci je povinný odovzdať Tovar na reklamáciu **čistý a hygienicky nezávadný**. Predávajúci je oprávnený odmietnuť prevziať na reklamáciu Tovar, ktorý nespĺňa základné hygienické štandardy.
 6. Predávajúci vydá Kupujúcemu pri uplatnení reklamácie **potvrdenie o prijatí reklamácie**. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, Predávajúci doručí potvrdenie ihneď; ak to nie je možné, tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Článok III

Práva Spotrebiteľa (Spôsob vybavenia reklamácie)

1. Spotrebiteľ má právo **zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci**. 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 s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Spotrebiteľovi značné ťažkosti.
2. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa bodu 1 druhej vety tohto článku RP.
3. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo Spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý Spotrebiteľ vec požadoval.
4. Na účely opravy alebo výmeny Spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní vec Predávajúcemu alebo osobe podľa článku IV bodu 6 tohto RP. **Náklady prevzatia veci znáša Predávajúci.**
5. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec Spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Spotrebiteľ dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Spotrebiteľ neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, Predávajúci Spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí Spotrebiteľovi výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak Spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by Predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
6. Pri odstránení vady výmenou veci nemá Predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
7. Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v platnom znení (*d ďalej len „Občiansky zákonník“*).
8. Spotrebiteľ má právo na **primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy** aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak
 - a) Predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 - b) Predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s bodom 4 a 6 tohto článku RP,
 - c) Predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa bodom 2 tohto článku RP,
 - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,

- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - f) Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.
9. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
 10. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Kúpnej zmluvy podľa bodu 8 tohto článku RP, ak sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Predávajúci.
 11. Ak sa Kúpna zmluva týka kúpy viacerých vecí, Spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
 12. Predávajúci po odstúpení od Kúpnej zmluvy vráti Spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci Predávajúcemu alebo po preukázaní, že Spotrebiteľ zaslal vec Predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
 13. Predávajúci vráti kúpnu cenu Spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri zaplatení kúpnej ceny, ak Spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Predávajúci.

Článok IV

Lehoty na vybavenie reklamácie

1. Po uplatnení reklamácie vydá Predávajúci Spotrebiteľovi **bezodkladne potvrdenie o prijatí reklamácie**. V tomto potvrdení zároveň uvedie predpokladanú lehotu na vybavenie reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, Predávajúci doručí potvrdenie bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
2. Vybavenie reklamácie vrátane odstránenia vady **nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní** odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť.
3. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
4. O výsledku reklamácie bude Spotrebiteľ informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom a bude mu doručený **písomný doklad o vybavení reklamácie** najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
5. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Spotrebiteľovi. Ak Spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka nevzťahuje. Na náklady Spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
6. Ak pred uzavretím Kúpnej zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky Spotrebiteľa, pred odoslaním objednávky, Predávajúci oboznámil Spotrebiteľa, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie Predávajúceho.

Článok V
Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho zverejnených na webovej stránke Predávajúceho www.miestni.sk.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia na webovej stránke Predávajúceho **dňa 27.10.2025**.