

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. ZÁRUKA, REKLAMÁCIE A SERVIS

1. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.
2. Kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u Predávajúceho, a to ihneď po zistení vady, inak Kupujúcemu zaniká právo voči Predávajúceму na bezplatné odstránenie vady.
3. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Predávajúceho.
4. Počas záručnej doby má Kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie, návodu, oprávnenému zástupcovi Predávajúceho spolu s dokladom o zaplatení, prípadne so záručným listom a stručným popisom vady.
5. Záruka sa nevzťahuje na vady, ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným Kupujúcim, nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru, používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru, zanedbaním starostlivosti o tovar, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a uplynutím záručnej doby tovaru. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.
6. Reklamovaný výrobok je nutné zaslať späť poštou na adresu našej spoločnosti, pokiaľ Predávajúci neurčí inak. Adresa: miestni, s.r.o., 29. augusta 84/37, 976 45 Hronec Reklamovaný výrobok je možné vrátiť aj osobne.
7. Predávajúci alebo určená osoba vydá Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej Predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
8. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie do 5 dní od začiatku reklamačného konania (deň prijatia reklamovaného tovaru), v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje 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 Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
9. Práva Kupujúceho pri uplatnení reklamácie:
 - pri odstrániteľnej chybe má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje Predávajúci a je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže požadovať namiesto odstránenia chyby (opravy) výmenu chybnej veci

za bezchybnú ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.

- pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má Kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí).
 - v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo na vrátenie peňazí. To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká chyba, aká bola najmenej dvakrát opravovaná, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe.
10. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácii nebránia všeobecné zásady hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Spoločnosť miestni je oprávnená odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude splňovať vyššie uvedené zásady všeobecnej hygieny.
11. Reklamácia sa považuje za vybavenú ak sa ukončí reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
12. **Postup reklamácie:**
- Kupujúci pošle e-mail na adresu miestni@miestni.sk kde uvedie meno a telefonický kontakt, (prípadne uvedie prihlasovacie meno) na ktorom bude zastihnuteľní Predávajúcim, názov výrobku, číslo faktúry a popis vady.
 - Do 24 hodín (v pracovné dni) budú Kupujúcemu zo strany Predávajúceho zaslané informácie o ďalšom postupe spolu s adresou na zaslanie reklamovaného tovaru a Reklamačným formulárom.
 - Kupujúci pošle tovar na určenú adresu spolu s Reklamačným formulárom kópiou faktúry, prípadne potvrdeným záručným listom. Ak sa adresa dodania opraveného výrobku bude líšiť s adresou na faktúre je nutné uviesť aktuálnu adresu a telefonický kontakt.

II.

ZMLUVNÁ POKUTA

1. Predávajúci je oprávnený vystaviť faktúru Kupujúcemu vo výške 50 €, ako zmluvnú pokutu za porušenie všeobecných obchodných podmienok, s lehotou splatnosti 15 dní.
2. V prípade neuhradenia zmluvnej pokuty, Kupujúci posunie svoju pohľadávku tretej strane, ktorá túto pohľadávku bude mimosúdnou cestou vymáhať.
3. Kupujúci zároveň súhlasí so zverejnením svojich osobných údajov, ako aj výšku pohľadávky voči Predávajúcemu na internetovej stránku www.e-dlznici.sk.
4. V prípade, že pohľadávka bude uhradená, Predávajúci sa zaručí aby bol záznam o pohľadávke Kupujúceho z webovej stránky www.e-dlznici.sk v čo najkratšom čase odstránený.

III.

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Osobné údaje sú spracúvané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

2. Predávajúci neposkytuje osobné údaje Kupujúceho tretej osobe, okrem prepravnej spoločnosti pre doručenie tovaru alebo služieb, alebo štátnym orgánom v prípade kontroly.
3. Predávajúci od Kupujúceho získava nasledovné osobné údaje: titul, meno, priezvisko, adresa, adresa na doručenie, telefónne číslo, e-mailová adresa.
4. Osobné údaje poskytnuté Kupujúcim sú spracúvané za účelom korektného vybavenia objednávky Kupujúceho.
5. Predávajúci je povinný zabezpečiť osobné údaje pred ich sprístupnením neoprávneným osobám, ktoré má spracované v bezpečnostnej smernici
6. Kupujúci je oprávnený svoj súhlas kedykoľvek písomne odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom Predávajúci je povinný tieto údaje bez zbytočného odkladu blokovať alebo likvidovať.
7. Predávajúci v žiadnom prípade nepožaduje od Kupujúceho uvedenie údajov spadajúcich do osobitnej kategórie definovanej v ustanovení § 13 Zákona o ochrane osobných údajov.
8. Kupujúci je oprávnený kedykoľvek vyžiadať potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracované, prípadne v akom rozsahu Predávajúci tieto údaje eviduje. Kupujúci je oprávnený kedykoľvek požiadať Predávajúceho o likvidáciu údajov, ktoré o ňom Predávajúci spracuje.
9. Predávajúci sa zaväzuje, že on a jeho oprávnené osoby, ktoré pri výkone svojej práce prichádzajú do styku s osobnými údajmi Kupujúceho, budú zachovávať mlčanlivosť o nich podľa Zákona o ochrane osobných údajov, a nevyužijú ich pre osobnú potrebu a sprístupnenie/poskytnutie tretím osobám bez súhlasu dotknutej osoby. Ustanovením tohto odseku nie sú dotknuté povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov a/alebo rozhodnutí dotknutých orgánov.
10. V zmysle § 62 zákona číslo 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov Kupujúci súhlasí s využívaním jeho elektronického kontaktu na účely priameho marketingu týkajúceho sa tovaru alebo služieb Predávajúceho

V Banskej Bystrici dňa 20.6.2015