

Reklamačný poriadok - spotrebiteľ

Obchodník:

Ing. Mária Kanakis

Miesto podnikania:

Novomeského 513/4, 949 12 Nitra

Zápis:

Živnostenský register OÚ Nitra,
číslo živnostenského registra 430-28482

IČO: 41898036, **DIČ:** 1075588811, neplatca DPH

Kontakt: tel.: +421 944 806 506, e-mail: info@maraki.sk

Banka: Fio Banka a.s.

IBAN: SK2483300000002902446465, **SWIFT:** FIOZSKBA

Dozorný orgán: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj, Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1

Odbor výkonu dohľadu, nr@soi.sk, tel. č. 037/772 02 16

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vybavenia reklamácií v reklamačnom konaní, ktoré vyplýva z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi **obchodníkom** ako predávajúcim (obchodníkom je osoba, ktorá koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby) a **spotrebiteľom** ako kupujúcim (spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti s kúpnu zmluvou nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania), predmetom ktorej je kúpa tovaru (akejkoľvek hmotnej hnuťelnej veci).
2. Pojem reklamácia je pojem totožný s pojmom uplatnenie zodpovednosti za vady v zmysle poskytovanej záruky.
3. Reklamačný poriadok je platný pre všetky reklamácie vyplývajúce zo spotrebiteľských vzťahov so spotrebiteľom, pokiaľ nie sú dohodnuté iné záručné podmienky.
4. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamačné konanie týkajúce sa internetového obchodu www.maraki.sk.
5. Právne vzťahy týkajú sa reklamačného konania sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“).
6. Reklamačné konanie (uplatnenie zodpovednosti za vady), ktoré vyplýva z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi obchodníkom ako predávajúcim a podnikateľom ako kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.

Článok II

Ustanovenia týkajúce sa uplatnenia reklamácie

Požiadavky na tovar (*predanú vec*)

1. Spotrebiteľ môže očakávať od tovaru (predanej veci), že spĺňa požiadavky, na ktorých sa spotrebiteľ a obchodník dohodli v kúpnej zmluve a že bude v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami.
2. Tovar (predaná vec) je v súlade dohodnutými požiadavkami (predzmluvné informácie poskytované obchodníkom), najmä nie však výlučne, ak tovar:
 - a. zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzenej v zmluve,
 - b. je vhodný na konkrétny účel, s ktorým spotrebiteľ oboznámil obchodníka najneskôr pri uzavretí zmluvy a ktorým obchodník súhlasil,
 - c. vyznačuje sa schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (funkčnosť),
 - d. vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v zmluve,
 - e. je dodaný so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve,
 - f. je dodaný s návodom na použitie, ako bolo vymedzené v zmluve.
3. Tovar (predaná vec) je v súlade so všeobecnými požiadavkami (požiadavky z pohľadu možnosti použitia tovaru (veci)) (uvedené neplatí, ak spotrebiteľ s nesúladosť výslovne súhlasil, o.i. pri použitých veciach), najmä nie však výlučne, ak tovar:
 - a. je vhodný na všetky účely, na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa, s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
 - b. zodpovedá opisu a kvalite vzoru alebo modelu, ktoré obchodník sprístupnil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy,
 - c. je dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi, ktoré môže spotrebiteľ dôvodne očakávať,
 - d. je dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (životnosť), aké sú bežné pre vec rovnakého druhu a aké môže spotrebiteľ dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predanej veci a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie obchodníka alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii veci alebo na jej označení; za výrobcu sa považuje zhotoviteľ veci, dovozca veci na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na vec umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie.
4. **Za vadu tovaru sa považuje skutočnosť, ak tovar (predaná vec) nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami súladu a všeobecnými požiadavkami súladu.** Uvedené sa nevzťahuje na prípad, keď obchodník upozornil spotrebiteľa na to, že predaná vec nezodpovedá všeobecným požiadavkám a spotrebiteľ s tým nesúladosť súhlasil.

5. Pravidelným používaním tovaru dochádza k jeho prirodzenému opotrebeniu a tovar následne stráca svoje niektoré vlastnosti. Na základe pokynov výrobcu môže byť odporúčaná lehota na používanie uvedená pri každom výrobku odlišne.

Zodpovednosť obchodníka

1. **Obchodník zodpovedá za vadu tovaru (predanej veci) v čase jeho dodania (súlad veci sa posudzuje s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami súladu v momente dodania) a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.**
2. Obchodník zodpovedá za to, že predaný tovar má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé za predpokladu, že spotrebiteľ nebol upozornený pred potvrdením objednávky, že tovar má vady.
3. Ak dodatočne vyjde najavo vada, na ktorú obchodník spotrebiteľa neupozornil, má spotrebiteľ právo na uplatnenie zodpovednosti za vady.
4. Obchodník môže jednostranným vyhlásením alebo dohodou so spotrebiteľom, v pozícii poskytovateľa záruky určiť zodpovednosť za vady aj prísnejšie ako ustanovuje zákon. Uvedené bude súčasťou písomného záručného listu.
5. Obchodník neposkytuje spotrebiteľovi pozáručný servis.

Spotrebiteľská záruka

1. Obchodník poskytuje spotrebiteľovi spotrebiteľskú záruku v zmysle ust. § 626 Občianskeho zákonníka nad rámec zákonných povinností:
 - a. „*Bezplatná výmena tovaru do 30 dní*“,
 - b. spotrebiteľská záruka, ktorá je súčasťou súvisiacej reklamy cielenej na spotrebiteľa.
2. Obchodník sa zaväzuje splniť spotrebiteľskú záruku, ktorá je súčasťou súvisiacej reklamy tovaru, tak ako bude uvedené v súvisiacej reklame.

Spotrebiteľská záruka: "Bezplatná výmena tovaru do 30 dní"

1. Ak si spotrebiteľ zakúpil tovar a nesedí mu zakúpená veľkosť alebo model tovaru, môže využiť službu "*Bezplatná výmena tovaru do 30 dní*".
2. Pri bezplatnej výmene je potrebné, aby spotrebiteľ kontaktoval obchodníka prostredníctvom kontaktného formulára na stránke Kontakt na stránke <https://maraki.sk/contact> alebo emailom na e-mailovej adrese: info@maraki.sk.
3. Tovar pri bezplatnej výmene môže spotrebiteľ poslať späť obchodníkovi do 30 dní od prevzatia tovaru, na náklady obchodníka, prostredníctvom služby Packeta Slovakia, s.r.o., a to výlučne jedenkrát.
4. Obchodník sa zaväzuje spotrebiteľovi, v lehote 30 dní od spätného doručenia tovaru obchodníkovi, vymeniť nepoužitý zakúpený tovar za iný tovar podľa vzájomnej dohody spotrebiteľa a obchodníka (ďalej len „*bezplatná výmena*“).
5. Bezplatnú výmenu obchodník vybaví do 30 dní od obdržania vráteného tovaru zo strany spotrebiteľa.
6. Doprava vráteného tovaru vymeneného tovaru od spotrebiteľa obchodníkovi je pri bezplatnej výmene zdarma prostredníctvom spoločnosti Packeta Slovakia, s.r.o.. Kód

na bezplatné odoslanie zásielky spotrebiteľ obdrží vyplnením údajov na odkaze: <https://myorder.isklad.eu/wwwmarakisk/3027/sk#>.

7. Vymenený tovar bude spotrebiteľovi doručený spôsobom, ktorý si zvolil pri pôvodnej objednávke.
8. Tovar spotrebiteľ nemusí vracat' v pôvodnom obale.
9. Ak je tovarom na výmenu obuv, spotrebiteľ má povinnosť tovar vrátiť aj s príslušenstvom, t.j. s bavlneným vrecúškom.
10. Spotrebiteľ má povinnosť tovar dôkladne zabaliť, aby sa vyhol jeho poškodeniu počas prepravy.
11. Tovar musí byť nepoužitý a čistý.

Lehota spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie

1. **Ak sa vada prejaví v dobe, počas ktorej obchodník zodpovedá za jej vady, považuje sa táto vada za vadu, ktorá existovala už v čase jej dodania.**
2. Spotrebiteľ je povinný preukázať len nesúlad veci (tovaru) s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami a nie je povinný preukázať to, že nesúlad existoval už v čase dodania tovaru. Ide o vyvrátiteľnú domnienku, ktorá neplatí, ak sa preukáže, že nesúlad v čase dodania neexistoval alebo ak je uvedené nezlučiteľné:
 - a. s povahou veci (napr. povaha vecí, ktoré sa rýchlo kazia alebo sú určené na jedno použitie alebo z povahy veci je jasné, že použitím veci dochádza k jej zániku) alebo
 - b. povahou vady (napr. vada vzniknutá dôsledkom vonkajšieho pôsobenia po dodaní veci alebo dôsledkom činnosti spotrebiteľa).
3. Na to, aby spotrebiteľ mohol uplatniť voči obchodníkovi uvedené práva zo zodpovednosti za vady (reklamáciu), je **povinný vadu vytknúť u obchodníka do dvoch mesiacov od zistenia vady**. Súčasne musí spotrebiteľ vadu podľa predchádzajúcej vety vytknúť **najneskôr do uplynutia doby, počas ktorej obchodník zodpovedá za vady (2 roky od dodania tovaru)** (ďalej aj „záručná doba“). Ak spotrebiteľ vadu v uvedenej lehote u obchodníka nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady mu zaniknú. Čas od vytknutia vady až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta.
4. Záruka sa nevzťahuje na vady, na ktoré bol spotrebiteľ obchodníkom v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená, musel vedieť.
5. Obchodník nezodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nedodržaním pokynov výrobcu. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená z dôvodu nedostatkov pokynov.
6. Za vadu tovaru sa nepovažuje zmena vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, skončenia životnosti, nesprávneho používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania a/alebo v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený a/alebo v dôsledku

akéhokoľvek poškodenia spotrebiteľom a/alebo tretou osobou alebo z iných dôvodov uvedených okrem iného v Článku III. Zánik reklamácie.

7. V prípade darčekového poukazu je záručná doba viazaná na dobu uplatnenia darčekového poukazu a dodania tovaru.
8. Počas záručnej doby má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vytknutej vady.
9. Spotrebiteľ má aj po uplatnení práv zo zodpovednosti za vady naďalej právo na náhradu škody, ktorá mu bola vadou spôsobená (zákon č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom).
10. Spotrebiteľ má právo odoprieť zaplatiť obchodníkovi kúpnu cenu alebo jej časť, kým si obchodník nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže je spotrebiteľ v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Po tom, čo si obchodník uvedené povinnosti splní, je spotrebiteľ povinný dodatočne bez zbytočného odkladu zaplatiť obchodníkovi kúpnu cenu alebo jej časť.

Právo spotrebiteľa v rámci reklamačného konania

1. Ak obchodník zodpovedá za vadu predanej veci, spotrebiteľ má voči nemu:

- a) **primárne právo na:**
 - (i) **odstránenie vady opravou alebo**
 - (ii) **odstránenie vady výmenou,**
 - b) **sekundárne právo na:**
 - (i) **primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo**
 - (ii) **odstúpenie od kúpnej zmluvy.**
2. Oprava vadnej veci a výmena vadnej veci predstavujú primárne prostriedky nápravy, ktoré má spotrebiteľ v prípade vady predanej veci k dispozícii.

Spôsob riešenia reklamácie:

1. Obchodník vybavuje reklamácie v pracovných dňoch písomne.
2. Spotrebiteľ má právo uplatniť si reklamáciu v prípade tovaru zakúpeného na e-shope:
 - a) e-mailom na e-mailovú adresu obchodníka,
 - b) prostredníctvom reklamačného formulára umiestneného na web stránke e-shopu:
<https://maraki.sk/index.php?route=account/return/add>
 - c) poštou na adresu:
isklad 233027/09
Ing. Mária Kanakis
Diaľničná cesta 5, Hala D, gate 35
90 301 Senec
+421 948 799 408

(Je potrebné, aby adresa bola vyplnená presne v tomto formáte spolu s uvedeným telefónnym číslom).

3. Spotrebiteľ je povinný následne bezodplatne zaslať obchodníkovi:

- a) reklamovaný tovar spolu s

- b) kópiou daňového dokladu a
- c) popisom reklamácie

prostredníctvom Packeta Slovakia s.r.o., kód na bezplatné odoslanie zásielky spotrebiteľ obdrží vyplnením údajov na odkaze: <https://myorder.isklad.eu/wwwmarakisk/3027/sk#>.

- 4. Spotrebiteľ je povinný reklamovaný tovar doručiť obchodníkovi. Spotrebiteľ je povinný zabezpečiť, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu. Iný spôsob ako uvedený spôsob doručenia reklamovaného tovaru je v rozpore s reklamačným poriadkom a náklady na doručenie reklamovaného tovaru v danom prípade znáša spotrebiteľ.
- 5. Spotrebiteľ má nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Toto právo však musí uplatniť najneskôr do dvoch mesiacov, inak právo zanikne.

Náležitosti reklamácie a doručenie tovaru

- 1. Spotrebiteľ je povinný v rámci reklamácie uviesť:
 - a. obchodníka ako príslušnú osobu, u ktorej sa má vada vytknúť,
 - b. meno, priezvisko (povinná náležitosť),
 - c. email spotrebiteľa,
 - d. ID (číslo) objednávky (povinná náležitosť),
 - e. dátum prevzatia (dodania) tovaru,
 - f. označenie reklamovaného tovaru (napr. názov produktu (povinná náležitosť), farba alebo veľkosť (povinná náležitosť), množstvo),
 - g. druh a rozsah väd tovaru (povinná náležitosť),
 - h. označiť zvolený spôsob vyriešenia reklamácie (ďalej len „*popis reklamácie*“).
- 2. Spotrebiteľ je povinný v rámci reklamácie poskytnúť obchodníkovi súčinnosť.

Upozornenie spotrebiteľa na odporúčania pri odosielaní tovaru

- 1. Spotrebiteľ je povinný tovar vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu.
- 2. Obchodník nepreberá tovar zaslaný na dobierku.

Začiatok reklamačného konania

- 1. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.
- 2. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť obchodníkovi začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - a. doručenie popisu reklamácie od spotrebiteľa obchodníkovi,
 - b. doručenie reklamovaného tovaru od spotrebiteľa obchodníkovi,

- c. preukázanie kúpy u obchodníka a to doručením (kópie) faktúry, resp. iného dokladu.

Potvrdenie reklamácie

1. **O uplatnení reklamácie tovaru** (resp. vytknutí vady) vydá obchodník bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľovi **písomné potvrdenie**, v ktorom bude označená presná vada tovaru (písomné potvrdenie o vytknutí vady).
2. Potvrdenie môže byť zo strany obchodníka zaslané okrem iného aj formou e-mailovej správy alebo SMS.
3. Obchodník v písomnom potvrdení o vytknutí vady uvedie primeranú lehotu (najkratší možný čas, ktorý potrebuje na posúdenie vady a na jej odstránenie), v ktorej vadu odstráni.
4. Dĺžka lehoty na odstránenie vady je:
 - (i) najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie alebo
 - (ii) lehota dlhšia ako 30 dní, vtedy ak je lehota odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť (napr. servisné stredisko v inom štáte); dlhšia lehota je povolená len v individuálnych prípadoch (aj pre predĺženú lehotu bude platiť, že má ísť o najkratší možný čas, pričom obchodník bude o tejto lehote a dôvodoch, pre ktoré presiahne jej dĺžka 30 dní, informovať spotrebiteľa vždy písomnou formou).
5. Lehota na opravu alebo výmenu veci by sa mala považovať za primeranú, ak poskytuje spotrebiteľovi ochranu pred rizikom závažného oneskorenia pri odstránení vady zo strany obchodníka, ale súčasne je obchodníkom objektívne možné v danej lehote zrealizovať/dokončiť opravu alebo výmenu veci.
6. Pokiaľ obchodník nevybaví reklamáciu v stanovenej lehote, môže spotrebiteľ od zmluvy odstúpiť alebo žiadať zľavu z kúpnej ceny.

Odmietnutie reklamácie

1. Odmietnutie reklamácie, resp. zodpovednosti za vady, oznámi obchodník písomne spotrebiteľovi. Každé odmietnutie reklamácie musí byť písomne odôvodnené. Za písomné oznámenie je možné rozumieť okrem iného aj oznámenie e-mailom.
2. Odmietnutie reklamácie zo strany obchodníka môže byť o.i. z dôvodov v zmysle Čl. III Zánik reklamácie.
3. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Na opakované vytknutie vady sa ust. § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka nevzťahuje, obchodník na základe takéhoto dôkazu nemôže zodpovednosť za vadu odmietnuť.
4. Spotrebiteľ má nárok v zmysle ust. § 509 Občianskeho zákonníka na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom uplatnených do dvoch mesiacov odo dňa dodania opravenej alebo náhradnej veci,

vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny na základe odstúpenia, inak právo zanikne.

Vyriešenie reklamácie - výmena / oprava veci

1. V prípade uznania zodpovednosti za vady zo strany obchodníka má spotrebiteľ primárne právo zvoliť si:
 - a. opravu veci alebo
 - b. odstránenie vady výmenou veci.
2. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi 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 (napr. ak by spotrebiteľ požadoval výmenu veci v dôsledku malej ľahko opraviteľnej estetickéj vady, takáto výmena by mohla byť neprimeraná vzhľadom na náklady).
3. Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka) 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. Spotrebiteľ je povinný sprístupniť vec na opravu alebo výmenu obchodníkovi alebo osobe ním určenej. Náklady sprístupnenia veci rovnako ako náklady na dodanie opravenej alebo náhradnej veci po oprave alebo výmene znáša obchodník. Obchodník 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.
5. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti. Uvedené platí aj v prípade, ak oprava alebo výmena nie je možná a alternatívy spôsob odstránenia vady by spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady, napr. v dôsledku toho, že sa spotrebiteľ presťahoval z pôvodného miesta dodania veci a náklady na prevzatie z nového miesta by boli pre obchodníka neprimerané).
6. V prípade výmeny veci zodpovedá obchodník za vady náhradnej veci rovnako ako v prípade pôvodne dodanej veci a spotrebiteľ má právo v prípade výskytu vady uplatniť si k nej práva zo zodpovednosti za vady. Keďže obchodník dodal spotrebiteľovi vadné plnenie, obchodník nemá pri výmene veci právo na odplatu za bežné používanie veci pred výmenou a na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním pri jej používaní.
7. V prípade výmeny tovaru za nový dostane spotrebiteľ informáciu, na ktorej bude uvedená nová záručná doba vymeneného tovaru. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar. Obchodník zodpovedá za vady náhradnej veci ako za vady novej veci v zmysle ust. § 619 Občianskeho zákonníka.

Neprevzatie vyriešenej reklamácie

1. Ak spotrebiteľ neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať.
2. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Obchodník 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 obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci.
3. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

Vyriešenie reklamácie - zľava z kúpnej ceny / odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. V prípade uznania zodpovednosti za vady zo strany obchodníka a zároveň v prípade, ak si zo zákonných dôvodov spotrebiteľ neuplatnil opravu veci alebo odstránenie vady výmenou veci, má spotrebiteľ 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 (omeškanie dlžníka).
2. 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 (omeškanie dlžníka), ak:
 - a. obchodník vec neopravil ani nevymenil,
 - b. obchodník vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
 - c. obchodník odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
 - 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. obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.
3. Pri posudzovaní práva spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka odstrániť vadu.
4. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
5. Predmetné prostriedky nápravy predstavujú sekundárne prostriedky nápravy, na ktoré má spotrebiteľ v prípade vady právo. Výnimkou sú situácie odôvodňujúce okamžitý

nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, ako napríklad vadnosť veci tak závažnej povahy, že v dôsledku nej spotrebiteľ nemôže vec užívať bežným spôsobom a nemožno od neho očakávať, že bude mať dôveru v opravu alebo výmenu veci.

6. V prípade zanedbateľnej vady spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy. Keďže odstúpenie od zmluvy predstavuje najvýraznejší zásah do vzájomných práv a povinností zmluvných strán, cieľom je vyhnúť sa odstúpeniu od zmluvy v takých prípadoch, kedy sa dôraz kladie na opravu, výmenu, respektíve zľavu z kúpnej ceny ako sekundárny nárok nápravy. Spotrebiteľ takisto nemôže odstúpiť od zmluvy v prípade, ak sa sám pričínili na vzniku vady. V oboch prípadoch znáša dôkazné bremeno o uvedených skutočnostiach obchodník.
7. Vo všeobecnosti platí, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu k vadnej veci. Ak však spotrebiteľ nadobudol na základe kúpnej zmluvy viacero vecí a nemožno od neho dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si len veci bez vady, môže odstúpiť od zmluvy aj vo vzťahu k takýmto veciam. Pôjde napríklad o situácie, ak si spotrebiteľ zaobstaral veci za účelom vzájomného používania alebo ak v dôsledku vady jednej veci od neho nemožno očakávať, že si zachová dôveru k ostatným.
8. V prípade odstúpenia od zmluvy majú spotrebiteľ a obchodník povinnosť predovšetkým vrátiť druhej zmluvnej strane všetko, čo od nej na základe zmluvy dostali. Spotrebiteľ je povinný vrátiť obchodníkovi dodané veci v závislosti od rozsahu odstúpenia od zmluvy. Všetky náklady vrátenia znáša obchodník. Obchodník naopak vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu, a to najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci alebo preukázania zaslania veci späť, v závislosti od toho, ktoré z uvedeného nastane skôr.
9. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej vrátením.

Ďalšie podmienky reklamačného konania

1. Oprávnenie spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal obchodníka o odstránenie vady tovaru vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
2. Ak obchodník pri predaji tovaru ponúka spotrebiteľovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na spotrebiteľovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto obchodník nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však obchodník o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne spotrebiteľa pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré obchodník spotrebiteľa neupozornil, je spotrebiteľ oprávnený ho vrátiť. Ak spotrebiteľovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je spotrebiteľ povinný vrátiť obchodníkovi všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

3. Vzťah medzi obchodníkom a spotrebiteľom je občiansko-právny, o prípadných sporoch týkajúcich sa reklamačného konania a nárokov spotrebiteľa rozhoduje príslušný súd.

Článok III

Zánik záruky

1. Nárok na uplatnenie záruky u obchodníka môže zaniknúť:
- a) bežným opotrebením (opotrebovaním) tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru,
 - b) poškodením tovaru spôsobeným spotrebiteľom,
 - c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
 - d) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - e) nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami a podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike,
 - f) poškodením tovaru neodvratiteľnými, resp. nepredvídateľnými udalosťami, ako napr. prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
 - g) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
 - h) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
 - i) zásahom do tovaru k tomu neoprávnenou osobou,
 - j) nepredložením dokladu o zaplatení,
 - k) neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
 - l) uplynutím záručnej doby tovaru.

V Nitre, dňa 01. júla 2024

Ing. Mária Kanakis
www.maraki.sk