

**REKLAMAČNÝ PORIADOK
PRE SPOTREBITEĽSKÉ KÚPNE ZMLUVY**

MILUMO, s. r. o.

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Obchodná spoločnosť MILUMO s. r. o., so sídlom: Mládeže 264/11, Dolný Hričov, IČO: 56 409 010, spoločnosť zapísaná v OR OS Žilina, oddiel Sro, vložka číslo: 85570/L (ďalej len „**predávajúci**“) podniká v oblasti obloženia hrobov a výroby náhrobných pomníkov z kompozitných exteriérových HPL (High Pressure Laminates) materiálov. Na mieru zameria hrobové miesto, vyrobí obloženie a prispôbi náhrobný pomník na požiadanie klienta v zmysle uzavretej zmluvy o dielo.
2. Predávajúci má súvisiace priestory s jeho podnikateľskou činnosťou (vzorková predajňa) na adrese: Hričovské Podhradie 122, 013 41 Hričovské Podhradie ako aj webovú stránku: milumo.sk
3. Za spotrebiteľov sa v zmysle reklamačného poriadku pre spotrebiteľské kúpne zmluvy (ďalej len „reklamačný poriadok“) považujú fyzické osoby, ktoré kupujú tovar, alebo si objednávajú služby, či výrobky a tieto nesúvisia s ich podnikateľskou činnosťou alebo povolaním (ďalej len „**spotrebitelia**“ a v jednotnom čísle len „**spotrebiteľ**“).

Článok II. Účel reklamačného poriadku

1. Tento reklamačný poriadok sa považuje vždy za súčasť obsahu kúpnych zmlúv (zmlúv o dielo), ktoré budú uzatvorené medzi predávajúcim a kupujúcim v priestoroch súvisiacich s prevádzkou predávajúceho ako aj iných miestach na žiadosť spotrebiteľa (vrátane objednávky cez webový portál predávajúceho. Kúpnu zmluvu (zmluvu o dielo) uzatvára predávajúci v právnom postavení predávajúceho a spotrebitelia v právnom postavení kupujúcich (ďalej len „**kupujúci**“). Predmetom kúpnych zmlúv (ďalej len „**kúpne zmluvy**“ a v jednotnom čísle len „**kúpna zmluva**“) je tovar predávajúceho, ktorý je určený na predaj (ďalej len „**tovar**“). ako aj služby poskytované predávajúcim v súvislosti s vyhotovením obloženia hrobových miest, výroby a obloženia náhrobných pomníkov (ďalej len „**dielo**“ spolu s tovarom aj ako „**vec**“). Predmetom zmlúv o dielo (ďalej len „**zmluvy o dielo**“ a v jednotnom čísle len „**zmluva o dielo**“) sú na mieru vyrobené obloženia hrobov, náhrobných pomníkov z kompozitných exteriérových HPL materiálov podľa požiadaviek kupujúceho (ďalej len „**dielo**“).
2. Reklamačný poriadok sa neuplatňuje na právne vzťahy vyplývajúce z kúpnych zmlúv / zmlúv o dielo, ktorých subjektom nie sú fyzické a právnické osoby v právnom postavení spotrebiteľov.
3. Reklamačný poriadok informuje spotrebiteľov (resp. kupujúcich) o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru / diela a o vykonávaní záručných opráv.
4. Za zmluvné strany sa na účely reklamačného poriadku považujú predávajúci a kupujúci.

5. Na právne vzťahy vyplývajúce z kúpnych zmlúv a zmlúv o dielo, ktoré neupravuje tejto reklamačný poriadok, sa primerane použijú ustanovenia zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“).
6. Reklamačný poriadok je v účinnom znení zverejnený na internetovej stránke a v priestoroch vzorkovej predajne predávajúceho.

Článok III.

Zodpovednosť za vady tovaru

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a diela (ďalej len „**vady**“), ktoré má tovar alebo dielo pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru kupujúcim v záručnej dobe, ktorá je v trvaní 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru / diela kupujúcim (ďalej len „**záruka**“). Za vady, ak nie je v tomto reklamačnom poriadku uvedené inak, ktoré sa vyskytnú po uplynutí záručnej doby predávajúci nezodpovedá, a to ani sčasti. Rovnako predávajúci nezodpovedá za vady tovaru/diela, na ktoré kupujúceho predávajúci výslovne upozornil a kupujúci napriek tomu tovar / dielo s vadami prevzal.
2. Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré po prevzatí veci kupujúcim:
 - a) spôsobil kupujúci alebo akákoľvek iná tretia osoba, a to mechanickým alebo iným poškodením tovaru / diela; za mechanické poškodenie diela/tovaru sa považuje aj neodborné čistenie diela, ktoré je v rozpore s inštrukciami predávajúceho;
 - b) vznikli v dôsledku požiaru „na“ a „v“ okolí hrobového miesta;
 - c) vznikli nezávisle na konaní fyzických osôb, a to z dôvodu pôsobenia vyššej moci (vis maior) (napr. v dôsledku živelných pohrôm a pod.);
 - d) vznikli akýmkoľvek použitím tovaru / diela / dielom v rozpore s návodom na použitie alebo s iným obdobným manuálom, ktorý bol kupujúcemu dodaný spolu s tovarom (ďalej len „návod na použitie/čistenie“);
 - e) vznikli nesprávnym spôsobom používania tovaru / diela, používaním tovaru/diela v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a príslušným technickými normami, používaním tovaru/diela na iné účely, než na aké je tovar/dielo určený svojím charakterom alebo používaním tovaru/diela v spojitosti s inými zariadeniami, ktoré výrobca tovaru/diela podľa návodu na použitie nepovoľuje alebo neodporúča;
 - f) vznikli ako dôsledok:
 - svojvoľných úprav a opráv tovaru/diela vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania v zmysle ustanovení reklamačného poriadku;
 - poškodenia alebo zničenia záručnej plomby, ak je záručná plomba jeho súčasťou;
 - opráv tovaru vykonaných tretími osobami bez súhlasu predávajúceho;

- iných zrejmych neodborných zásahov, ktoré sa priamo alebo nepriamo týkajú tovaru/diela alebo akýmkoľvek iným zaobchádzaním s tovarom/dielom, ktoré bolo v rozpore s návodom na použitie, so záručnými podmienkami a v nich uvedenými pokynmi a výslovnými upozorneniami pre kupujúceho, alebo ak vady boli spôsobené skladovaním tovaru a/alebo umiestnením diela chemicky agresívnom alebo inak nevhodnom prostredí, alebo odkladaním (resp. uschovávaním) tovaru na miestach s takýmto prostredím.

g) v ostatných prípadoch uvedených v záručnom liste alebo v návode na použitie.

3. Na účely označenia zodpovednosti za vady tovaru/diela a uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru/diela sa v tomto reklamačnom poriadku používa tiež pojem „reklamácia“.
4. Na účely označenia tovaru/diela, ktorý je predmetom reklamácie, sa môže v reklamačnom poriadku použiť tiež pojem „reklamovaný tovar“.
5. Za záručný list sa na účely reklamačného poriadku považuje záručný list alebo iný obdobný doklad, ktorý bol súčasťou balenia tovaru, to v prípade, ak takýto doklad bol kupujúcemu odovzdaný v rámci balenia tovaru. V prípade diela je záručným listom protokol o riadnom odovzdaní diela, ktorý je odovzdaný klientovi po vykonaní diela spolu s dielom.

Článok IV. Uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie na e-mail: info@milumo.sk zaslaním vyplneného reklamačného formulára, ktorý je zverejnený na webe predávajúceho alebo zaslaním vyplneného reklamačného formulára poštou na adresu predávajúceho: MILUMO s. r. o., Hričovské Podhradie 122, 013 41 Hričovské Podhradie (ďalej len „**reklamačné stredisko**“).
2. Ihneď po kontaktovaní servisného strediska podľa bodu 1 tohto článku, bude kupujúcemu oznámené (buď telefonicky alebo formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu kupujúceho) prijatie reklamácie, pod akým číslom je reklamácia vedená a predpokladaná výška prepravných nákladov súvisiacich s vrátením tovaru kupujúcemu pre prípad, ak by reklamácia bola zamietnutá. V prípade, ak ide o zmluvu o dielo, bude kupujúci informovaný o prijatí reklamácie, predpokladanom čase vybavenia reklamácie s ohľadom na povahu a závažnosť vady diela.
3. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu bezprostredne po tom, ako sa dozvedel o vade veci (najneskôr v lehote 2 mesiace odo dňa keď sa o vade veci dozvedel). V prípade, ak kupujúci neuplatní reklamáciu v súlade s týmto reklamačným poriadkom včas, reklamácia môže byť zo strany predávajúceho zamietnutá.
4. V rámci uplatnenia reklamácie tovaru je kupujúci povinný predávajúcemu odoslať:
 - a) riadne zabalený tovar v pôvodnom balení;

- b) všetky doklady, ktoré podľa zmluvných podmienok preukazujú nadobudnutie tovaru do vlastníctva;
 - c) návod na použitie a všetky hmotné alebo nehmotné hodnoty, ktoré boli kupujúcemu dodané spolu s tovarom, vrátane inštalačným médií (v prípade, ak boli dodané spolu s tovarom).
5. V rámci uplatnenia reklamácie diela je kupujúci povinný predávajúcemu:
- a) odoslať vyplnený reklamačný formulár, ktorý obsahuje:
 - i. opis vady
 - ii. číslo preberacieho protokolu
 - iii. meno a priezvisko kupujúceho
 - iv. dátum prevzatia diela
 - v. číslo účtu, na ktorý majú byť vrátené finančné prostriedky v prípade, zľavy z kúpnej ceny alebo odstúpenia od zmluvy
 - vi. fotografie väd ako príloha
6. Uplatnená reklamácia považuje za riadne vykonanú a úplnú okamihom vytknutia väd kupujúcim, a to určitým a zrozumiteľným spôsobom a zároveň obdržaním reklamovaného tovaru predávajúcim, a to v rozsahu podľa bodu 3 tohto článku a/ alebo obdržaním reklamačného formulára obsahujúceho všetky náležitosti v zmysle bodu 4 tohto článku. . Kupujúci je povinný reklamovaný tovar predávajúcemu odoslať na adresu, ktorú na uvedené účely určí servisné stredisko prostredníctvom poverenej osoby.
7. O riadnom uplatnení reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu potvrdenie, ktoré je predávajúci povinný kupujúcemu bez zbytočného odkladu doručiť formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu kupujúceho. Na základe výslovného pokynu kupujúceho je predávajúci povinný kupujúcemu uvedené potvrdenie vydať tiež v tlačenej forme a doručiť prostredníctvom poštového doručovateľa. Predávajúci uvedie v potvrdení lehotu, v ktorej vadu odstráni, ktorá nebude dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom s ohľadom na povahu a závažnosť vady.

Článok V.

Reklamačné konanie a spôsob vybavenia reklamácie

1. Okamihom riadneho a úplného uplatnenia reklamácie zo strany kupujúceho podľa Článku IV. bodu 3 alebo 4 reklamačného poriadku (ďalej len „uplatnenie reklamácie“), sa začína reklamačné konanie, ktorého účastníkmi sú predávajúci a kupujúci.
2. Po uplatnení reklamácie je kupujúci oprávnený požadovať odstránenie vady opravou veci alebo jej výmenou, pričom spôsob odstránenia vady, ktorý si kupujúci zvolí nemôže spôsobiť predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti, prípadne ak zvolený spôsob odstránenia nie je možný.

3. Zvolený spôsob reklamácie nemôže kupujúci dodatočne meniť bez súhlasu predávajúceho.
4. 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 2 tohto článku.
5. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 OZ) po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Za účelom opravy alebo výmeny veci je kupujúci povinný odovzdať alebo sprístupniť vec predávajúcemu. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.
6. V prípade, ak je reklamácia dôvodná a predávajúci vec neopravil ani nevymenil, odmietol odstrániť bezdôvodne vadu, vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene, vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy / zmluvy o dielo, alebo predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho vzniká kupujúcemu právo požadovať od predávajúceho primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy.
7. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy / zmluvy o dielo podľa bodu 6 tohto článku sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
8. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy / zmluvy o dielo, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.
9. V prípade platného odstúpenia od kúpnej zmluvy / zmluvy o dielo predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru alebo v prípade diela do 14 dní odo dňa platného odstúpenia od zmluvy o dielo. Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu na účet kupujúceho uvedený v reklamačnom formulári. Obdobne predávajúci postupuje aj pri poskytnutí zľavy z kúpnej ceny.
10. V prípade, ak je tovar/dielo bez väd alebo za vady tovaru/diela zodpovedá kupujúci, predávajúci reklamáciu písomne zamietne. Za písomné zamietnutie reklamácie sa považuje aj oznámenie o zamietnutí reklamácie odoslané na e-mailovú adresu kupujúceho. Zamietnutie reklamácie musí byť predávajúcim riadne zdôvodnené.
11. Kupujúci uzavretím kúpnej zmluvy a/ alebo zmluvy o dielo výslovne súhlasí s podmienkami uvedenými v reklamačnom poriadku.
12. Vybavením reklamácie dochádza k ukončeniu reklamačného konania.

Článok VI. Spotrebiteľská záruka

1. Predávajúci nad rámec záruky poskytuje kupujúcemu tzv. spotrebiteľskú záruku v trvaní 60 mesiacov (5 rokov) odo dňa zakúpenia tovaru alebo prevzatia diela, ktorá sa vzťahuje výlučne na materiál, z ktorého je tovar alebo dielo vyhotovené (ďalej len „**Spotrebiteľská záruka**“). Spotrebiteľská záruka sa tak vzťahuje výlučne na vady vyplývajúce z výrobného procesu materiálu (HPL dosiek) ako napr. žltnutie, vyblednutie, fľaky.
2. Spotrebiteľská záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré vznikli niektorým z dôvodov uvedených v Článku III bod 2. tohto reklamačného poriadku.
3. Kupujúci je povinný pri zistení vady podľa bodu 1. tohto článku a uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady (právo na odstránenie vady - opravou alebo výmenou; právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo na odstúpenie od zmluvy) postupovať podľa Článku III. a IV. tohto reklamačného poriadku.
4. Predávajúci zároveň uhradením kúpnej ceny za tovar/dielo potvrdzuje, že sa oboznámil so znením tohto reklamačného poriadku a s podmienkami v ňom uvedenými súhlasí.

Článok VII. Spoločné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok tvorí súčasť obsahu všetkých kúpnych zmlúv / zmlúv o dielo, ktoré uzatvára predávajúci a spotrebiteľia v právnom postavení kupujúcich.
2. V právnych vzťahoch medzi predávajúcim a kupujúcim, ktoré neupravujú ustanovenia reklamačného poriadku sa postupuje v súlade s Občianskym zákonníkom
3. Obe zmluvné strany disponujú výlučným právom na jednostranné započítanie vzájomných pohľadávok, ktoré im vzniknú pri uplatňovaní práv a povinností z reklamačného poriadku. V uplatňovaní uvedeného práva nie je predávajúci oprávnený kupujúcemu akokoľvek brániť.
4. Reklamačný poriadok je nepretržite zverejnený na internetovej stránke.
5. S obsahom reklamačného poriadku sa kupujúci oboznámi pred uzatvorením kúpnej zmluvy / zmluvy o dielo.
6. Odkaz na reklamačný poriadok sa nachádza tiež na faktúre, ktorá bola predávajúcim vystavená za účelom uhradenia kúpnej ceny.

Článok VIII.
Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom jeho prvého zverejnenia vo virtuálnom priestore internetovej stránky, t.j. ku dňu 1.10.2024.
2. Predávajúci je oprávnený reklamačný poriadok meniť a aktualizovať, pričom zmeny a aktualizácie reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom ich prvého zverejnenia vo virtuálnom priestore internetovej stránky. V rámci vykonaných zmien a aktualizácií reklamačného poriadku predávajúci vo virtuálnom priestore internetovej stránky zverejňuje vždy úplné znenie reklamačného poriadku.

MILUMO s. r. o.
Ľuboš Možješ, konateľ