

REKLAMAČNÝ PORIADOK

JUDr. Bc. Lenka Hmírová, RSc – KONZULTKA/JUDr. Bc. Lenka Hmírová, RSc. – mediátor, IČO: 54 39 72 01, so sídlom: Lackova 572/5, 841 04 Bratislava, zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu Bratislava, č. živnostenského registra: 110-310350 a zapísaná v Zozname mediátorov Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, ev. č. 2103 (ďalej len “RK alebo len „MK“) vydáva podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok.

1. Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto vybavovania reklamácií a tiež vzájomné práva a povinnosti RK/MK a klienta v rámci reklamačného konania. Každý klient (ďalej len „spotrebiteľ“) má právo uplatniť u RK/MK reklamáciu poskytnutej služby.
2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni RK/MK alebo v sídle RK/MK, príp. písomne na adrese: JUDr. Bc. Lenka Hmírová, RSc. – KONZULTKA/JUDr. Bc. Lenka Hmírová, RSc. – mediátor, Lackova 572/5, 841 04 Bratislava.
3. Pod pojmom reklamácia sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti, kvality alebo rozsahu poskytovanej služby a/alebo uplatnenie zodpovednosti za vady služieb RK/MK. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť spotrebiteľa, ktorá súvisí s neplnením alebo vadným plnením povinností tretej osoby, podnet spotrebiteľa na zlepšenie služieb RK/MK alebo iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby alebo činnosť RK/MK.
4. Spotrebiteľ má pri uplatňovaní reklamácie práva podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Práva a povinnosti spotrebiteľa súvisiace s uplatnením a vybavením reklamácie upravuje § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
5. Spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie rozhodne, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Spotrebiteľ je povinný k reklamácii priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia. RK/MK na základe rozhodnutia spotrebiteľa určí spôsob vybavenia reklamácie a to bezodkladne, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité odborné posúdenie kvality alebo rozsahu poskytnutej služby, určí spôsob vybavenia do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania nápravou nedostatočne alebo vôbec neposkytnutej (časti) služby, vyplatením primeranej zľavy zo sprostredkovateľskej odmeny (provízie). Ak je reklamácia neoprávnená, RK/MK reklamáciu zamietne.
7. RK/MK znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok RK/MK na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.
8. RK/MK pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom), RK/MK doručí potvrdenie o prijatí uplatnenej reklamácie spotrebiteľovi ihneď. Ak potvrdenie o uplatnení reklamácie nie je možné doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
9. RK/MK o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

POUČENIE O ALTERNATÍVOM RIEŠENÍ SPOROV

10. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na RK/MK (napr. e-mailom na adresu konzultka@gmail.com) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým RK/MK vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že RK/MK porušila jeho práva.
11. Ak RK/MK odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
12. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorej spotrebiteľ môže podať návrh na adrese: **Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27** alebo elektronicky na adrese: ars@soi.sk, adr@soi.sk. Ďalšie subjekty oprávnené na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sú uvedené v on-line zozname subjektov:

<http://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

13. Klient (spotrebiteľ) RK/MK môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu použiť platformu na riešenie sporov on-line, dostupnej na adrese:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>

14. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu musí obsahovať:
 1. meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 2. presné označenie RK/MK,
 3. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 4. označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
 5. dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na RK/MK so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s RK/MK bol bezvýsledný,
 6. vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii, ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je dostupný on-line na adrese: https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201_4545799-2.pdf

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1. júla 2022.

Osoba poverená vybavovať reklamácie:

JUDr. Bc. Lenka Hmírová, RSc.