

## Reklamačný poriadok

Podnikateľ: **AM-DOOR s. r. o.**, so sídlom: Paulínyho 8, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 50 905 317, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vložka číslo: 119864/B, DIČ: 2120520820, IČ DPH: SK2120520820, v mene spoločnosti koná: Andrea Kollárová, konateľ spoločnosti, za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi Poskytovateľom a osobami, ktoré majú záujem o Tovar, prípadne si tento Tovar, alebo Doplnkovú Službu objednali u Poskytovateľa vydáva tento Reklamačný poriadok.

### 1 Základné pojmy

- 1.1 „**Reklamačný poriadok**“ rozumie sa tento Reklamačný poriadok Poskytovateľa, ktorý upravuje postup, práva a povinnosti Poskytovateľa a Objednávateľa pri uplatnení práva Objednávateľa zo zodpovednosti za Vady Tvaru a/alebo Doplnkových služieb Poskytovateľa, poskytnutých Poskytovateľom na základe Zmluvy a/alebo Zmluvy o poskytnutí Služby. Reklamačný poriadok je zverejnený a dostupný v elektronickej forme na Stránke;
- 1.2 „**Podmienky**“ sa rozumejú Podmienky pri zhotovení a predaji Tvaru na zákazku a Doplnkových služieb prostredníctvom Stránky, ktoré upravujú práva a povinnosti Poskytovateľa a Objednávateľa pri predaji Tvaru a poskytovaní Doplnkových služieb Poskytovateľa, pričom Podmienky sú zverejnené a dostupné v elektronickej forme na Stránke;
- 1.3 „**Poskytovateľ**“ sa rozumie **AM-DOOR s. r. o.**, so sídlom: Paulínyho 8, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 50 905 317, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vložka číslo: 119864/B;
- 1.4 „**Objednávateľ**“ sa rozumie fyzická osoba – spotrebiteľ, v zmysle právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, ktorá má záujem o kúpu Tvaru, s poskytnutím Doplnkových služieb Poskytovateľom, a/alebo ktorá si objednala u Poskytovateľa Tovar, prípadne Tovar s Doplnkovými službami v súlade s Podmienkami;
- 1.5 „**Stránka**“ sa rozumie internetová stránka [www.amdoor.sk](http://www.amdoor.sk);
- 1.6 „**Tovar**“ sa rozumie vec, ktorej vzor je zobrazený v ponuke na Stránke vo forme vstavaného nábytku, ktorý Poskytovateľ na základe Zmluvy vyhotovuje a dodáva na mieru prispôsobí druhu, kvalite a vyhotoveniu podľa požiadaviek Objednávateľa;
- 1.7 „**Zameranie**“ sa rozumie doplnková služba Poskytovateľa k dodaniu Tvaru spočívajúca vo fyzickom zameraní rozmerov Miesta určenia za účelom vyhodnotenia správnej výmery Tvaru, ktorý má byť osadený v Mieste určenia;
- 1.8 „**Dovoz**“ sa rozumie doplnková služba dovozu objednaného Tvaru Poskytovateľom do Miesta určenia;
- 1.9 „**Montáž**“ sa rozumie doplnková služba osadenia Tvaru objednaného Objednávateľom a dovezeného Poskytovateľom na Miesto určenia; Montáž trvá obvykle jeden deň a je potrebné ju vykonať na Mieste určenia Poskytovateľom;
- 1.10 „**Doplnková služba**“ sa rozumie služba
  - a) Zamerania , a/alebo
  - b) Dovozu, a/alebo
  - c) Montáže;
- 1.11 „**Miesto určenia**“ sa rozumie miesto určené Objednávateľom v Aplikácii a/alebo Objednávkovom formulári, kde sa má uskutočniť Služba Zamerania, Služba Dovozu, prípadne Služba Montáže;
- 1.12 „**Objednávkový formulár**“ dokument v elektronickej forme, doručený Poskytovateľom Objednávateľovi spolu s Cenovou ponukou, obsahujúci údaje potrebné na fakturáciu a to meno, priezvisko, dátum narodenia, miesto trvalého pobytu, výber z ponúkaných Doplnkových služieb,

Miesto určenia, ak je predmetom Zmluvy o poskytnutí Služieb Zameranie, Dovož, alebo Montáž, ako aj žiadosť o uskutočnenie Vyhlásenia a súhlasov;

- 1.13 **„Zmluvou“** sa rozumie zmluva uzatvorená na základe uskutočnenia Objednávky, zakladajúca záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, v zmysle ktorého Poskytovateľ zabezpečí zhotovenie Tovarú a dodá Objednávateľovi Tovar podľa ustanovení Podmienok a Objednávateľ platí Poskytovateľovi Cenu za Tovar.
- 1.14 **„Zmluvou o poskytnutí Doplnkovej služby Zamerania“** sa rozumie zmluva uzatvorená na základe doručenia Objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi, zakladajúca záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, v zmysle ktorého Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi doplnkovú službu Zamerania k dodaniu Tovarú. Táto zmluva je doplnkovou zmluvou k Zmluve.
- 1.15 **„Zmluvou o poskytnutí Doplnkovej služby Dovožu“** sa rozumie zmluva uzatvorená na základe doručenia Objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi, zakladajúca záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, v zmysle ktorého Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi doplnkovú službu Dovožu k dodaniu Tovarú. Táto zmluva je doplnkovou zmluvou k Zmluve;
- 1.16 **„Zmluvou o poskytnutí Doplnkovej služby Montáže“** sa rozumie zmluva uzatvorená na základe doručenia Objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi, zakladajúca záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, v zmysle ktorého Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi doplnkovú službu Montáže k dodaniu Tovarú. Táto zmluva je doplnkovou zmluvou k Zmluve;
- 1.17 **„Zmluvou o poskytnutí Služby“** sa rozumie Zmluva o poskytnutí Doplnkovej služby Montáže a/alebo Zmluva o poskytnutí Doplnkovej služby Dovožu a/alebo Zmluva o poskytnutí Doplnkovej služby Zamerania;
- 1.18 **„Preberací protokol“** sa rozumie dokument, ktorý vystaví Poskytovateľ Objednávateľovi pri prevzatí Tovarú/Doplnkovej Služby a ktorý obsahuje identifikačné údaje Poskytovateľa a Objednávateľa, označenie prebraného Tovarú/Doplnkovej Služby, poznámky, ktoré majú záujem strany zaznamenať, vrátane prípadných Vád, dátum prevzatia, podpisy strán;
- 1.19 **„Cena“** sa rozumie cena za dodanie Tovarú resp. poskytnutie Doplnkovej služby Poskytovateľom;
- 1.20 **Súlad s požiadavkami“** sa rozumie súlad Tovarú/Doplnkovej služby s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami. Tovar/Doplnková Služba je v súlade s dohodnutými požiadavkami ak Tovar/Doplnková služba:
  - a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v Zmluve/Zmluve o poskytnutí Služby,
  - b) je vhodná na konkrétny účel, s ktorým Objednávateľ oboznámil Poskytovateľa najneskôr pri uzavretí Zmluvy a s ktorým Poskytovateľ súhlasil,
  - c) vyznačuje sa v Zmluve/Zmluve o poskytnutí Služby vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „funkčnosť“),
  - d) vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v Zmluve/Zmluve o poskytnutí Služby,
  - e) je dodaná so všetkým príslušenstvom vymedzeným v Zmluve,
  - f) je dodaná s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ak to bolo vymedzené v Zmluve,Tovar/Doplnková Služba je v súlade s dohodnutými požiadavkami ak Tovar/Doplnková služba:
  - a) je vhodná 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 vzorky alebo modelu, ktoré Poskytovateľ sprístupnil Objednávateľovi pred uzavretím Zmluvy,
  - c) je dodaná s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže Objednávateľ dôvodne očakávať,
  - d) je dodaná v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, compatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (ďalej len

- „životnosť“), aké sú bežné pre vec rovnakého druhu a aké môže Objednávateľ dôvodne očakávať vzhľadom na povahu Tvaru a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie predávajúceho 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,
- 1.21 „**Vada**“ sa rozumie ak Tovar/Doplnková služba nie je dodaná v Súlade s niektorou z požiadaviek, alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Vadou nie je, ak Tovar/Doplnková služba nie je v Súlade s niektorou z požiadaviek, pričom Poskytovateľ pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil Objednávateľa, že určitá vlastnosť Tvaru/Doplnkovej služby nezodpovedá tejto Požiadavke, ktorá je všeobecnou požiadavkou, a Objednávateľ s nesúlalom výslovne a osobitne súhlasil.
- 1.22 „**Vytknutie Vady**“ sa rozumie vytknutie Vady v zmysle ust. § 622 Občianskeho zákonníka Objednávateľom a uplatnenie práv zo zodpovednosti za Vady Objednávateľom uskutočnené spôsobom podľa ustanovení Občianskeho zákonníka a tohto Reklamačného poriadku, ktorým Objednávateľ uplatňuje voči Poskytovateľovi právo zo zodpovednosti za Vady Poskytovateľa spočívajúce v dodaní Tvaru a/alebo poskytnutí Doplnkových služieb;
- 1.23 „**Potvrdenie o Vytknutí Vady**“ rozumie sa potvrdenie vydané Poskytovateľom v elektronickej forme, ktorým sa potvrdzuje vytknutie vady;
- 1.24 „**Doba na Vytknutie Vady**“ rozumie sa ňou Všeobecná doba, Zúžená doba, alebo doba uvedená v Záručnom liste ak je poskytnutá Spotrebiteľská záruka;
- 1.25 „**Všeobecná doba**“ rozumie sa ňou obdobie odo dňa prevzatia Tvaru/poskytnutia Doplnkovej služby Objednávateľom po dobu dvoch (2) rokov;
- 1.26 „**Zúžená doba**“ sa rozumie obdobie odo dňa prevzatia Tvaru Objednávateľom po dobu jeden (1) rok;
- 1.27 „**Záručný list**“ rozumie sa ním dokument, ktorý vystavuje Poskytovateľ Objednávateľovi pri dodaní Tvaru, ak je na Tovar poskytnutá Spotrebiteľská záruka, pričom tento obsahuje najmä obchodné meno Poskytovateľa, jeho sídlo, označenie veci, na ktorú sa Spotrebiteľská záruka vzťahuje obsah Spotrebiteľskej záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku trvania Doby na vytknutie vady Objednávateľa za Vady, údaje potrebné na uplatnenie Spotrebiteľskej záruky, postup, ktorý musí Objednávateľ dodržať, aby dosiahol plnenie Spotrebiteľskej záruky, poučenie, že Objednávateľ má voči Poskytovateľovi práva zo zodpovednosti za Vady podľa § 621 Občianskeho zákonníka, ktoré nie sú Spotrebiteľskou zárukou dotknuté.;
- 1.28 „**Spotrebiteľská záruka**“ sa rozumie záväzok Poskytovateľa voči Objednávateľovi vrátiť Objednávateľovi Cenu, vymeniť alebo opraviť Tovar alebo zabezpečiť jeho údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Poskytovateľa za Vady podľa Občianskeho zákonníka a tohto Reklamačného poriadku. Objednávateľ má právo požadovať od Poskytovateľa, ktorý poskytol Spotrebiteľskú záruku, plnenie zo Spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v Záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia Zmluvy alebo pred jej uzatvorením;
- 1.29 „**Záručné podmienky**“ sa rozumejú podmienky, na základe ktorých Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Spotrebiteľskú záruku na Tovar, Doplnkové Služby a na základe ktorých je Objednávateľ oprávnený uplatňovať práva vyplývajúce zo Spotrebiteľskej záruky. Záručné podmienky taktiež upravujú postup pri zaobchádzaní s Tovarom, jeho užívanie, inštaláciu a údržbu, a ktorých dodržiavanie je Objednávateľ povinný zachovávať v záujme zachovania práv vyplývajúcich zo Spotrebiteľskej záruky. Záručné podmienky predstavujú samostatný dokument a/alebo môžu byť súčasťou Záručného listu a môžu byť upravené aj vo Všeobecných záručných podmienkach.
- 1.30 „**Občiansky zákonník**“ sa rozumie zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník;
- 1.31 „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“ sa rozumie zákon č. 208/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

## **2 Zodpovednosť za vady Tovarů**

- 2.1 Poskytovateľ zodpovedá za akúkoľvek Vadu, ktorú má Tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví vo Všeobecnej dobe a pri dodaní použitého Tovarů v Zúženej dobe.
- 2.2 Poskytovateľ zodpovedá za Vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou Montážou Tovarů, ak
  - a) Montáž bola poskytnutá Poskytovateľom v rámci Doplnkovej služby Montáže,
  - b) v prípade ak Objednávateľovi nebola poskytnutá Doplnková služba Montáže a súčasne mu Poskytovateľ poskytol návod na montáž, vykonal Objednávateľ montáž nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž.

## **3 Práva Objednávateľa zo zodpovednosti za vady Tovarů**

- 3.1 Ak Poskytovateľ zodpovedá za Vadu Tovarů, Objednávateľ má voči nemu právo na odstránenie Vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z Ceny alebo právo od Zmluvy odstúpiť.
- 3.2 Objednávateľ môže odoprieť zaplatiť Cenu alebo jej časť, kým si Poskytovateľ nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za Vady, ibaže Objednávateľ je v čase Vytknutia Vady v omeškaní so zaplacením Ceny alebo jej časti. Objednávateľ zaplatí Cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností Poskytovateľom.
- 3.3 Objednávateľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za Vady vrátane práva podľa bodu 3.2 tohto Reklamačného poriadku, len ak vytkol Vadu do dvoch (2) mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia Doby na Vytknutie Vady.
- 3.4 Čas od Vytknutia Vady až do odstránenia Vady sa do Doby na Vytknutie Vady nepočíta.
- 3.5 Objednávateľ má právo zvoliť si odstránenie Vady výmenou Tovarů alebo opravou Tovarů. Objednávateľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia Vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia Vady spôsobil Poskytovateľovi neprímerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal Tovar bez Vady, na závažnosť Vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia Vady spôsobil Objednávateľovi značné ťažkosti.
- 3.6 Poskytovateľ môže odmietnuť odstránenie Vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprímerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa predchádzajúceho bodu 3.5 druhej vety.
- 3.7 Poskytovateľ opraví alebo vymení Tovar v primeranej lehote po tom, čo Poskytovateľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Objednávateľovi s ohľadom na povahu Tovarů a účel, na ktorý Objednávateľ Tovar požadoval. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý sudziteľ potrebuje na posúdenie Vady a na opravu alebo výmenu Tovarů s prihliadnutím na povahu Tovarů a povahu a závažnosť Vady. Dĺžka primeranej lehoty sa primerane riadi bodom 4.4 tohto Reklamačného poriadku.
- 3.8 Na účely opravy alebo výmeny Objednávateľ odovzdá alebo sprístupní Tovar Poskytovateľovi. Náklady prevzatia veci znáša Poskytovateľ.
- 3.9 Poskytovateľ dodá opravený Tovar alebo náhradný Tovar Objednávateľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Poskytovateľ dodal Vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Objednávateľ neprevezme Tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju

mal prevziať, môže Poskytovateľ Tovar predat'. Ak ide o Tovar väčšej hodnoty, Poskytovateľ Objednávateľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie Tovar. Poskytovateľ bezodkladne po predaji vyplatí Objednávateľovi výt'azok z predaja Tovar. Poskytovateľ môže účelne vynaložiť na jeho úschovu a predaj, ak Objednávateľ uplatní právo na podiel z výt'azku v primeranej lehote uvedenej Poskytovateľom v oznámení o zamýšľanom predaji Tovar. Poskytovateľ môže Tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predat' alebo ak predpokladaný výt'azok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Poskytovateľ účelne vynaložil na úschovu Tovar, a nákladov, ktoré by Poskytovateľ musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.

- 3.10 Poskytovateľ pri odstránení Vady zabezpečí odstránenie Tovar a Montáž opraveného Tovar alebo náhradného Tovar, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadného Tovar, ktorý bola namontovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa Vada prejavila. Poskytovateľ a Objednávateľ sa môžu dohodnúť, že odstránenie Tovar a montáž opraveného alebo náhradného Tovar zabezpečí Objednávateľ na náklady a nebezpečenstvo Poskytovateľa.
- 3.11 Poskytovateľ zodpovedá za Vady náhradného Tovar podľa tohto Reklamačného poriadku tak, akoby zodpovedal za Vady novo – dodaného Tovar.
- 3.12 Objednávateľ má právo na primeranú zľavu z Ceny alebo môže odstúpiť od Zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
- Poskytovateľ Tovar neopravil ani nevymenil,
  - Poskytovateľ Tovar neopravil ani nevymenil v súlade s bodom 3.8 a bodom 3.10 tohto Reklamačného poriadku,
  - Poskytovateľ odmietol odstrániť Vadu podľa bodu 3.6 tohto Reklamačného poriadku,
  - Tovar má rovnakú Vadu napriek oprave alebo výmene Tovar,
  - Vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z Ceny alebo odstúpenie od Zmluvy, alebo
  - Poskytovateľ vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že Vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobia závažných ťažkostí pre Objednávateľa.
- 3.13 Zľava z Ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty dodaného Tovar a hodnoty, ktorú by Tovar mal, ak by bol bez Vád.
- 3.14 Objednávateľ nemôže odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 3.12, ak sa Objednávateľ spolupodieľal na vzniku Vady alebo ak je Vada zanedbateľná.
- 3.15 Ak Zmluva týka viacerých Tovarov resp. viacerých položiek, Poskytovateľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k Vadnému Tovar resp. Vadnej položke. Vo vzťahu k ostatným Tovarom môže odstúpiť od Zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné Tovary bez Vadného Tovar.
- 3.16 Objednávateľ po odstúpení od Zmluvy alebo jej časti vráti Tovar Poskytovateľovi na náklady Poskytovateľa. Poskytovateľ zabezpečí odstránenie Tovar, ktorý bol namontovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa Vada prejavila. Ak Poskytovateľ vec v primeranej lehote neodstráni, môže Objednávateľ zabezpečiť odstránenie a doručenie Tovar Poskytovateľa na náklady a nebezpečenstvo Poskytovateľa.

- 3.17 Poskytovateľ po odstúpení od Zmluvy vráti Poskytovateľovi Cenu najneskôr do štrnást' (14) dní odo dňa vrátenia Tvaru Poskytovateľovi alebo po preukázaní, že Objednávateľ zaslal vec Poskytovateľovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 3.18 Poskytovateľ vráti Cenu Objednávateľovi alebo mu vyplatí zľavu z Ceny rovnakým spôsobom, aký použil Objednávateľ pri zaplattení Ceny, ak Objednávateľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Poskytovateľ.
- 3.19 Poskytovateľ môže poskytnúť k Tvaru Spotrebiteľskú záruku. Objednávateľ má v takom prípade právo požadovať od Poskytovateľa, ktorý poskytol Spotrebiteľskú záruku, plnenie zo Spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v Záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia Zmluvy alebo pred jej uzatvorením.
- 3.20 Ak Poskytovateľ poskytne k Tvaru Spotrebiteľskú záruku, poskytne Objednávateľovi Záručný list v listinnej, alebo elektronickej forme najneskôr v čase dodania Tvaru v slovenskom jazyku.

#### **4 Vytknutie Vady**

- 4.1 Vadu možno vytknúť prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla Poskytovateľa alebo elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy: amdoorsro@amdoor.sk, ktorá je ako kontaktná adresa uvedená aj v Podmienkach.
- 4.2 Objednávateľ je pri Vytknutí vady povinný presne špecifikovať v čom spočíva Vada a zároveň uviesť časové obdobie počas ktorého sa Vada vyskytla.
- 4.3 Ak Objednávateľ vytkol Vadu poštovou zásielkou, ktorú Poskytovateľ odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň odopretia.
- 4.4 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi písomné Potvrdenie o Vytknutí Vady bezodkladne po Vytknutí Vady Objednávateľom. Potvrdenie o Vytknutí Vady obsahuje lehotu, v ktorej Vadu Poskytovateľ odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa Vytknutia Vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
- 4.5 Poskytovateľ je oprávnený po Vytknutí Vady odmietnuť zodpovednosť za Vady. Ak Poskytovateľ odmietne zodpovednosť za Vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Objednávateľovi a to vo forme e-mailovej správy, alebo listom adresovanom Objednávateľovi poštou. Ak Objednávateľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Poskytovateľa za Vadu, môže Vytknúť Vadu opakovane a Poskytovateľ nemôže odmietnuť zodpovednosť za Vadu; na opakované vytknutie vady sa bod 3.3 nevzťahuje.

#### **5 Osobitné ustanovenia k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady Doplnkových služieb**

- 5.1 Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku upravujúce spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za Vady Tvaru sa primerane použijú aj na spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za Vady ktorejkoľvek z Doplnkových služieb ak nie je v Reklamačnom poriadku uvedené inak.

- 5.2 Poskytovateľ zodpovedá za Vady poskytnutej Doplnkovej Služby Objednávateľovi - spotrebiteľovi podľa Občianskeho zákonníka poskytnutej Služby Aplikácie, Objednávateľovi – podnikateľovi zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
- 5.3 Vytknutie Vady je opodstatnené, ak Doplnková Služba nebola poskytnutá v súlade s Podmienkami včas a riadne.
- 5.4 V prípade, ak je Vytknutie Vady opodstatnené v súlade s bodom 5.3 tohto Reklamačného poriadku, Poskytovateľ opätovne poskytne Objednávateľovi Doplnkovú službu, k čomu je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť.

## 6 Záverečné ustanovenia

- 6.1 V prípade, ak medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za Vady alebo ak sa Objednávateľ domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, Objednávateľ - spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo Poskytovateľ informuje Objednávateľa prostredníctvom elektronickej pošty o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, Ak Poskytovateľ na žiadosť Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo, alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania, Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Poskytovateľom je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), pričom Objednávateľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Objednávateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 6.2 Návrh Objednávateľa na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:
- meno a priezvisko Objednávateľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
  - presné označenie Poskytovateľa,
  - úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
  - označenie, čoho sa Objednávateľ domáha,
  - dátum, kedy sa Objednávateľ obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný,
  - 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) alebo písm. g) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

- 6.3 Návrh Objednávateľa na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Objednávateľ - spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je Objednávateľovi k dispozícii na stiahnutie na Stránke a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky, Slovenskej obchodnej inšpekcie (<https://www.soi.sk/files/documents/formular/navrh-na-zacatie-ars.pdf>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu Objednávateľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
- 6.4 Orgán dozoru, ktorému podlieha činnosť Poskytovateľa, je Slovenská obchodná inšpekcia so sídlom Prievozská 32, 820 07 Bratislava.
- 6.5 Komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom prebieha v elektronickej forme. Oznámenia Objednávateľa a Poskytovateľa sa považujú za doručené okamihom odoslania správy a vzniku možnosti druhej strany správu otvoriť a prečítať.
- 6.6 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Zmluvy a Podmienok. Pokiaľ by si uvedené dokumenty svojim obsahom odporovali, ustanovenia jednotlivých dokumentov majú prednosť vždy v tomto poradí: 1. Zmluva, 2. Podmienky, 3. Reklamačný poriadok. Vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 6.7 Reklamačný poriadok sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky a to aj v prípade, ak Objednávateľ nie je občanom SR, alebo nemá na území Slovenskej republiky pobyt
- 6.8 Poskytovateľ je oprávnený vzhľadom na zmenu právnej úpravy, zmenu trhovej situácie, zmenu obchodnej politiky alebo na základe jeho rozhodnutia zmeniť, doplniť, zrušiť alebo nahradiť tento Reklamačný poriadok.
- 6.9 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.07.2024.