

## Reklamačný poriadok

Podnikateľ: **AM-DOOR s. r. o.**, so sídlom: Bosákova ul. č. 3783/7, 851 04 Bratislava, IČO: 50 905 317, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka číslo: 119864/B, DIČ: 2120520820, IČ DPH: SK2120520820, v mene spoločnosti koná: Andrea Kollárová, 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.

### Článok I

#### Základné pojmy

1. „**Reklamačný poriadok**“ sa rozumie tento Reklamačný poriadok Poskytovateľa, ktorý upravuje práva a povinnosti Poskytovateľa a Objednávateľa pri Reklamácií Tovar u/a/alebo Doplnkových služieb Poskytovateľa Objednávateľom poskytnutých Poskytovateľom na základe Zmluvy a/alebo Zmluvy o poskytnutí Služby. Reklamačný poriadok je zverejnený a dostupný v elektronickej forme na Stránke;
2. „**Podmienky**“ sa rozumejú Podmienky predaja Tovar vydané Poskytovateľom za účelom úpravy práv a povinností Poskytovateľa a jeho zákazníkov pri predaji Tovar a poskytovaní Doplnkových Služieb;
3. „**Poskytovateľ**“ sa rozumie AM-DOOR s. r. o., so sídlom: Bosákova ul. č. 3783/7, 851 04 Bratislava, IČO: 50 905 317, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka číslo: 119864/B, DIČ: 2120520820, IČ DPH: SK2120520820;
4. „**Objednávateľ**“ sa rozumie spotrebiteľ v zmysle právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, ktorá má záujem o poskytnutie Tovar, prípadne Tovar s Doplnkovými službami Poskytovateľom, a/alebo ktorá si objednala u Poskytovateľa Tovar, prípadne Tovar s Doplnkovými službami v súlade s týmito Podmienkami;
5. „**Určená osoba**“ sa rozumie podnikateľ **Andrea Kollárová – AMDOOR**, miesto podnikania: Bosákova ul. č. 3783/7, 851 04 Bratislava, IČO: 40655130;
6. „**Stránka**“ sa rozumie internetová stránka [www.amdoor.sk](http://www.amdoor.sk);
7. „**Tovar**“ sa rozumie tovar ponúkaný na Stránke vo forme vstavaného nábytku, ktorého ponúkaný vzor Poskytovateľ na mieru prispôsobí druhu, kvalite a vyhotoveniu podľa požiadaviek Objednávateľa;
8. „**Zameranie**“ sa rozumie služba Poskytovateľa spočívajúca vo fyzickom zameraní rozmerov Miesta určenia za účelom vyhodnotenia správnej výmery Tovar, ktorý má byť osadený v Mieste určenia;
9. „**Dovoz**“ sa rozumie dovoz objednaného Tovar Poskytovateľom do Miesta určenia;
10. „**Montáž**“ sa rozumie osadenie Tovar objednaného Objednávateľom a dovezeného Poskytovateľom na Miesto určenia; Montáž trvá obvykle jeden deň a je potrebné ju vykonať na Mieste určenia Poskytovateľom;
11. „**Doplnková služba**“ sa rozumie služba
  - a) Zamerania a/alebo
  - b) Dovozu a/alebo
  - c) Montáže;
12. „**Miesto určenia**“ sa rozumie miesto určené Objednávateľom v Aplikácii a/alebo Objednávkovom formulári, kde sa má uskutočniť Služba Dovozu, prípadne Služba Montáže;

13. „**Objednávkový formulár**“ je 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;
14. „**Zmluvou**“ sa rozumie zmluva uzatvorená na základe uskutočnenia Objednávky, zakladajúca záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, v zmysle ktorého Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Tovar podľa voľby Objednávateľa a Objednávateľ platí Poskytovateľovi Cenu za Tovar.
15. „**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 službu Zamerania. Táto zmluva je doplnkovou zmluvou k Zmluve;
16. „**Zmluvou o poskytnutí Doplnkovej služby Dovožu**“ sa pre účely týchto Podmienok rozumie zmluva uzatvorená na základe doručenia Objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi, zakladajúca záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, v zmysle ktorého Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi službu Dovožu. Táto zmluva je doplnkovou zmluvou k Zmluve;
17. „**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 službu Montáže. Táto zmluva je doplnkovou zmluvou k Zmluve;
18. „**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;
19. „**Preberací protokol**“ sa rozumie dokument, ktorý vystaví Poskytovateľ Objednávateľovi pri prevzatí Tovar/Doplnkovej Služby a ktorý obsahuje identifikačné údaje Poskytovateľa a Objednávateľa, označenie preberaného Tovar/Doplnkovej Služby, poznámky, ktoré majú záujem strany zaznamenať, vrátane prípadných Vád, dátum prevzatia, podpisy strán;
20. „**Cena**“ sa rozumie cena za dodanie Tovar, resp. za poskytnutie Doplnkovej služby Poskytovateľom;
21. „**Vada**“ je odchýlka medzi poskytnutým Tovarom/Doplnkovou službou v zmysle Zmluvy a medzi skutočne poskytnutým Tovarom/Doplnkovou službou Objednávateľovi;
22. „**Reklamácia**“ sa rozumie podnet Objednávateľa podaný spôsobom podľa ustanovení tohto Reklamačného poriadku, ktorým Objednávateľ uplatňuje voči Poskytovateľovi právo z vadného plnenia Poskytovateľa spočívajúce v dodaní Tovar a/alebo poskytnutí Služieb;
23. „**Reklamačné konanie**“ sa rozumie súbor úkonov vykonaných Poskytovateľom v súvislosti s Reklamáciou Objednávateľa odo dňa riadneho uplatnenia Reklamácie až po jej riadne vybavenie;
24. „**Odborné posúdenie**“ sa rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej na vykonávanie záručných opráv. Odborné oprávnenie obsahuje:
  - a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
  - b) presnú identifikáciu posudzovaného Tovar/Doplnkovej služby,
  - c) popis stavu Tovar/Doplnkovej služby,
  - d) výsledok posúdenia,
  - e) dátum vyhotovenia Odborného posúdenia;

25. „**Protokol o prijatí**“ sa rozumie formulár v elektronickej forme, dostupný na Stránke, alebo formulár v papierovej forme, nachádzajúci sa u Určenej osoby, ktorý je určený pre Objednávateľa na uplatnenie Reklamácie. Protokol obsahuje nasledovné údaje:
- a) číslo Objednávkového formulára;
  - b) označenie Tvaru a/alebo Doplnkovej služby;
  - c) popis vady Tvaru a/alebo Doplnkovej služby;
  - d) identifikačné údaje Objednávateľa: meno, priezvisko, adresu spotrebiteľa, e-mail, telefón;
  - e) Objednávateľom požadovaný spôsob vybavenia reklamácie;
  - f) dátum a podpis Objednávateľa;

Protokol v papierovej forme obsahuje aj miesto pre vyplnenie dátumu prijatia reklamácie a podpisu Určenej osoby, resp. jej povereného pracovníka. Tieto údaje vyplní Určená osoba pri prijímaní reklamácie. Protokol sa považuje za riadne vyplnený, ak sú vyplnené všetky údaje ním vyžadované a k Protokolu sa pripoja prílohy Objednávkový formulár, Preberací protokol;

26. „**Protokol o vybavení**“ sa rozumie písomný dokument vystavený Poskytovateľom, resp. určenou osobou, o ukončení a vybavení Reklamácie, pričom tento obsahuje:
- a) identifikačné údaje Objednávateľa: meno, priezvisko, adresu spotrebiteľa, e-mail, telefón,
  - b) identifikačné údaje Poskytovateľa, resp. určenej osoby (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby, ktorá vybavovala Reklamáciu v mene Poskytovateľa resp. Určenej osoby),
  - c) deň začatia Reklamačného konania,
  - d) spôsob vybavenia Reklamácie,
  - e) Odborné posúdenie v prípadoch, kedy je povinný Poskytovateľ takéto Odborné posúdenie zabezpečiť,
  - f) informáciu, komu môže Objednávateľ zaslať Tovar na Odborné posúdenie v prípade, že Reklamáciu uplatňuje Objednávateľ po uplynutí 12 mesiacov od kúpy Tvaru;
27. „**Záručná doba**“ sa rozumie Všeobecná záručná doba, alebo Osobitná záručná doba, alebo Zúžená záručná doba.
28. „**Všeobecná záručná doba**“ rozumie sa ňou obdobie odo dňa prevzatia Tvaru Objednávateľom po dobu 24 (dvadsaťštyri) mesiacov;
29. „**Osobitná záručná doba**“ rozumie sa ňou obdobie odo dňa prevzatia Tvaru po dobu vyznačenú Poskytovateľom v Záručnom liste, ak Poskytovateľ takú dobu vyznačí, dlhšiu ako je Všeobecná záručná doba;
30. „**Zúžená záručná doba**“ sa rozumie záručná doba pre predaj použitého Tvaru v trvaní dvanásť (12) mesiacov;
31. „**Záručný list**“ rozumie sa ním dokument, ktorý vystavuje Poskytovateľ Objednávateľovi pri dodaní Tvaru, pričom tento obsahuje podmienky, obsah, rozsah Záruky, trvanie záručnej doby a údaje potrebné pre uplatnenie Záruky; najmä meno a priezvisko, obchodné meno Predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky;
32. „**Záruka**“ sa rozumie zodpovednosť Poskytovateľa za Vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby po prevzatí Tvaru alebo vykonaní Služieb a prác, t. j. v Záručnej dobe;
33. „**Záručné podmienky**“ sa rozumejú Podmienky, na základe ktorých Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Záruku na Tovar, Doplnkové Služby a na základe ktorých je Objednávateľ oprávnený uplatňovať práva vyplývajúce zo Záruky. Záručné podmienky taktiež upravujú postup pri zaobchádzaní s Tvarom, jeho užívanie, inštaláciu a údržbu, a ktorých dodržiavanie je Objednávateľ povinný zachovávať v záujme zachovania práv vyplývajúcich zo Záruky. Záručné

podmienky predstavujú samostatný dokument a/alebo môžu byť súčasťou Záručného listu a môžu byť upravené aj vo Všeobecných záručných podmienkach.

34. „**Občiansky zákonník**“ sa rozumie zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník;
35. „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“ sa rozumie zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

## **Článok II**

### **Záručná doba**

1. Poskytovateľ zodpovedá za Vady, ktoré má Tovar pri prevzatí Objednávateľom a za Vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar v Záručnej dobe.
2. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu z dôvodu existencie Vady platí Všeobecná záručná doba prípadne Osobitná záručná doba, Poskytovateľ však nezodpovedá za Vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Pri predaji použitého Tovar platí Zúžená záručná doba.
4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za Vady až do doby, keď Objednávateľ po skončení opravy bol povinný Tovar prevziať, sa do Záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene Tovar, začne plynúť Záručná doba znova od prevzatia nového Tovar.
5. Práva zo zodpovednosti za Vady Tovar, pre ktoré platí Záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v Záručnej dobe.

## **Článok III**

### **Reklamačné konanie**

1. Vady, ktoré má Tovar a/alebo Doplnková služba pri prevzatí Tovar a/alebo Doplnkovej služby, je Objednávateľ povinný zaznamenať do Preberacieho protokolu. V prípade takého záznamu sa začína Reklamačné konanie, ktorého predmetom sú zaznamenané Vady dňom vykonania tohto záznamu. V takom prípade sa nespisuje Protokol o prijatí, pričom sa postupuje primerane podľa ustanovení Reklamačného poriadku.
2. Nároky z Vád, ktoré sa vyskytli neskôr po prevzatí Tovar/Doplnkovej Služby v Záručnej dobe, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, uplatňuje Objednávateľ
  - a) prostredníctvom elektronického Protokolu o prijatí, a to tak, že Protokol o prijatí vytlačí, riadne vyplní, podpíše a pripojí k nemu prílohy: Objednávkový formulár, Preberací protokol, prípadne fotografie Vád a jeho scan odošle Poskytovateľovi v zmysle inštrukcii na Stránke;
  - b) uplatnením Reklamácie u Určenej osoby na adrese prevádzky Určenej osoby .
3. Ak sa Reklamácia uplatňuje prostredníctvom elektronického Protokolu o prijatí, Objednávateľovi bude Poskytovateľom obratom zaslané potvrdenie o prijatí Reklamácie.
4. Ak sa Reklamácia uplatňuje u Určenej osoby, Určená osoba pri uplatnení Reklamácie spíše v súčinnosti s Objednávateľom Protokol o prijatí v papierovej forme, poučí Objednávateľa o jeho právach a povinnostiach spojených s Reklamáciou a upovedomí ho o ďalšom postupe. Určená osoba Objednávateľovi vydá kópiu Protokolu o prijatí v papierovej forme, ktorý slúži ako potvrdenie o prijatí Reklamácie.
5. Uplatniť Reklamáciu je nutné bezodkladne po zistení Vady.
6. Reklamačné konanie v prípade uplatnenia Reklamácie v zmysle tohto článku sa začína dňom doručenia riadne vyplneného elektronického Protokolu o prijatí Poskytovateľovi alebo Protokolu o prijatí v papierovej forme Určenej osobe.

7. Objednávateľ má v prípade oprávnenej Reklamácie možnosť uplatniť svoje práva vyplývajúce mu z ustanovení § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka v spojení so Zákonom o ochrane spotrebiteľa, pričom má možnosť zvoliť si, ktoré z nasledovných práv uplatní:
  - a) ak ide o Vadu, ktorú možno odstrániť, má Objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný Vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia Vady vymeniť vadný Tovar/Doplnkovú službu za nezávadný, ak to Objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti;
  - b) Objednávateľ môže namiesto odstránenia Vady požadovať výmenu, alebo ak sa Vada týka len súčasti Tvaru/Doplnkovej Služby, výmenu tejto súčasti Tvaru/ Doplnkovej Služby, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru/ Doplnkovej Služby alebo závažnosť Vady;
  - c) ak ide o Vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez Vady, má Objednávateľ právo na výmenu Tvaru/Doplnkovej Služby alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Objednávateľovi, ak ide síce o odstrániteľné Vady, ak však Objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa Vady (najmenej po dvoch opravách), alebo pre väčší počet Vád vec riadne užívať;
  - d) ak ide o neodstrániteľné Vady, ktoré nebránia tomu, aby sa vec mohla užívať, má Objednávateľ právo na primeranú zľavu z Ceny určenú Poskytovateľom.
8. Pokiaľ je Objednávateľom reklamovaný Tovar, ktorým je nábytok zhotovený na mieru podľa špecifických požiadaviek Objednávateľa a ide o Vadu, ktorú možno odstrániť, je Objednávateľ oprávnený požadovať bezplatné odstránenie Vady. Poskytovateľ je povinný odstrániť Vadu bez zbytočného odkladu. Ak ide o Vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa Objednávky riadne užívať ako vec bez Vady, má Objednávateľ právo na odstúpenie od Zmluvy. To isté právo mu patrí pri odstrániteľných Vadách, ak pre opätovné vyskytnutie (najmenej po dvoch opravách) sa Vady, alebo pre väčší počet Vád nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú Vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci podľa Objednávky, má Objednávateľ právo na primeranú zľavu, ktorú určí Poskytovateľ.
9. Na základe rozhodnutia Poskytovateľa, ktoré z práv podľa tohto Reklamačného poriadku uplatňuje, určí Poskytovateľ spôsob vybavenia Reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tvaru alebo Doplnkovej Služby, najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
10. V prípade, ak je reklamovaný Tovar zabudovaný/zmontovaný na Mieste určenia, Objednávateľ je za účelom riadneho vybavenia Reklamácie povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú na vybavenie Reklamácie, a to predovšetkým umožniť Poskytovateľovi, resp. jeho poverenému pracovníkovi, vstup do Miesta Určenia za účelom posúdenia Vady Tvaru. V prípade, ak nejde o zabudovaný Tovar, Objednávateľ je povinný tento Tovar na výzvu Poskytovateľa odovzdať Poskytovateľovi za účelom toho posúdenia.

#### **Článok IV**

##### **Vybavenie Reklamácie**

1. Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie Reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov:
  - e) odovzdanie opraveného Tvaru a/alebo oprava poskytnutej Doplnkovej Služby;
  - f) výmena Tvaru alebo súčasti Tvaru;
  - g) vrátenie Ceny z dôvodu odstúpenia od Zmluvy;



- h) vyplatenie primeranej zľavy z Ceny;
  - i) zamietnutie Reklamácie.
2. Určená osoba môže vybaviť Reklamáciu iba odovzdaním opraveného Tovar/Doplnkovej Služby, v opačnom prípade postúpi Reklamáciu Poskytovateľovi na vybavenie.
  3. Reklamáciu Poskytovateľ/Určená osoba vybaví do tridsať (30) dní odo dňa jej uplatnenia. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty na vybavenie Reklamácie má Objednávateľ práva, ako keby išlo o neodstrániteľnú Vadu, a to odstúpenie od Zmluvy, výmena Tovar, výmena časti Tovar, primeraná zľava z Ceny.
  4. V prípade, ak dôjde k situácii v zmysle predchádzajúceho odseku 3, je na voľbe Objednávateľa, ktoré z tam uvedených práv uplatní.
  5. Poskytovateľ vydá Objednávateľovi v lehote podľa odseku 3. tohto článku k vybaveniu Reklamácie Protokol o vybavení.
  6. Poskytovateľ nezodpovedá za Vady, ktoré:
    - a) vznikli opotrebovaním spôsobeným bežným používaním Tovar a/alebo Doplnkovej Služby, alebo ktoré vyplývajú z povahy Tovar a/alebo Doplnkovej Služby;
    - b) boli spôsobené Objednávateľom v dôsledku nesprávneho užívania, zásahom Objednávateľa, alebo mechanickým poškodením;
    - c) vznikli v dôsledku vplyvu vyššej moci – udalostí, na ktoré Poskytovateľ nemá vplyv.
  7. Poskytovateľ nezodpovedá za vady Tovar/Doplnkovej služby, ktoré dostal Objednávateľ od Poskytovateľa ako dar a/alebo bezodplatnú Doplnkovú službu. Ak Kupujúci uplatní nárok na odstúpenie od zmluvy v prípade zodpovednosti Poskytovateľa za Vady kúpeného Tovar, je povinný vrátiť aj dar, ktorý obdržal pri kúpe Tovar.
  8. V prípade zamietnutia Reklamácie Poskytovateľom je Poskytovateľ oprávnený Reklamáciu zamietnuť výlučne na základe Odborného posúdenia, a to vtedy, ak Objednávateľ riadne uplatnil Reklamáciu dvanásť (12) mesiacov odo dňa prevzatia Tovar. Bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia v tomto prípade uhrádza náklady spojené s Odborným posúdením vždy Poskytovateľ.
  9. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi kópiu Odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie Reklamácie najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa vybavenia Reklamácie.
  10. V prípade, ak bola Reklamácia Objednávateľom uplatnená po dvanástich (12) mesiacoch odo dňa prevzatia Tovar, Poskytovateľ je oprávnený Reklamáciu zamietnuť aj bez vykonania Odborného posúdenia. Osoba, ktorá Reklamáciu vybavila týmto spôsobom, je povinná v Protokole o vybavení uviesť osobu určenú pre zaslanie Tovar na Odborné posúdenie. Ak je Tovar zaslaný na Odborné posúdenie takto určenej osobe, náklady Odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša Poskytovateľ bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia. Ak Objednávateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Poskytovateľa za Vadu, môže Reklamáciu uplatniť znova.
  11. Počas vykonávania Odborného posúdenia Záručná doba neplynie. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi uhradiť do štrnástich (14) dní odo dňa znova uplatnenia Reklamácie všetky náklady vynaložené na Odborné posúdenie, ktorým bola preukázaná zodpovednosť Predávajúceho za Vadu, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú Reklamáciu, ktorá, vychádza zo zistení Odborného posúdenia, na základe ktorého je preukázaná zodpovednosť Poskytovateľa za Vadu, nemožno zamietnuť.
  12. V prípade, ak je Reklamácia uznaná za oprávnenú, má Objednávateľ právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením svojho práva. Objednávateľ predloží Poskytovateľovi doklady preukazujúce vznik účelne vynaložených nákladov, ktoré mu v súvislosti

s Reklamáciou vznikli. Poskytovateľ má právo preskúmať a zhodnotiť oprávnenosť takto vynaložených nákladov a rozhodnúť o ich úhrade.

13. V prípade, že Objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, Objednávateľ - spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť Objednávateľa - spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo, alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania, Objednávateľ - spotrebiteľ 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 priechod 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 stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s> ), pričom Objednávateľ - spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Objednávateľ - spotrebiteľ 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/>.
14. Návrh Objednávateľa na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:
  - a. meno a priezvisko Objednávateľa - spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
  - b. presné označenie Poskytovateľa,
  - c. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
  - d. označenie, čoho sa Objednávateľ - spotrebiteľ domáha,
  - e. dátum, kedy sa Objednávateľ - spotrebiteľ obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný,
  - f. 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 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
15. 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 Slovenská obchodná 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.

## **Článok V**

### **Záverečné ustanovenia**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 16.1.2020.