
REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti NO RISK s.r.o., so sídlom 284, 900 54 Jablonové, IČO: 51 648 369, registrácia:
Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 127547/B

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I.

Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Poskytovateľom je spoločnosť NO RISK s.r.o., so sídlom 284, 900 54 Jablonové, IČO: 51 648 369, registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 127547/B (ďalej v príslušnom gramatickom tvare len ako: „**Poskytovateľ**“). Poskytovateľ pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Kontaktné údaje Poskytovateľa sú:

- a) Obchodné meno: NO RISK s.r.o.
 - b) Sídlom: 284, 900 54 Jablonové
 - c) IČO: 51 648 369
 - d) Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 127547/B
 - e) DIČ: 2120753349
 - f) Telefón: +421 905 630 425
 - g) E-mail: info@autoxperts.sk
 - h) Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
 - a) IBAN: SK87 0900 0000 0051 4409 4774
 - b) SWIFT: GIBASKBX
- 1.2 Klientom je fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo právnická osoba (ďalej v príslušnom gramatickom tvare len ako: „**Klient**“), ktorá prejavila záujem uzavrieť s Poskytovateľom zmluvu o poskytnutí služby – odborného informatívneho poradenstva v súvislosti s kúpou motorového vozidla, a ktorá za tým účelom riadne vyplnila a doručila záväznú objednávku Poskytovateľovi. Za Klienta právnickú osobu koná jej štatutárny orgán alebo zástupca.
- 1.3 Tento reklamačný poriadok (ďalej v príslušnom gramatickom tvare len ako: „**Reklamačný poriadok**“) upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované Poskytovateľom. Tento Reklamačný poriadok informuje Klienta o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.4 Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej v príslušnom gramatickom tvare len ako: „**Občiansky zákonník**“) a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej v príslušnom gramatickom tvare len ako: „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“).
- 1.5 Momentom uzatvorenia zmluvy s Poskytovateľom Klient súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom a vyhlasuje, že bol oboznámený s Reklamačným poriadkom a jeho obsahom.

II.

Zodpovednosť za vady

- 2.1 Klient a Poskytovateľ podľa všeobecných obchodných podmienok uzatvárajú zmluvu, predmetom ktorej je poskytnutie služby od Poskytovateľa Klientovi, a to poradenstva v súvislosti s kúpou motorového vozidla ku Klientom zvolenému motorovému vozidlu. Poradenstvo v súvislosti s kúpou motorového vozidla bude Klientovi poskytnuté podľa špecifikácie uvedenej v návrhu na uzavretie zmluvy – objednávky Klienta, pričom ide o odborné informatívne poradenstvo spojené s obmedzeným neinvazívnym preverením stavu motorového vozidla zvoleného Klientom, o ktorého kúpu má Klient záujem.
- 2.2 Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba poskytovaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom poskytovanej služby a uzavretou zmluvou. Poskytovateľ zodpovedá za vady služby po dobu jej poskytovania Klientovi.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 2.3 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
- 2.4 Výstup Poskytovateľa a poradenstvo poskytnuté Poskytovateľom má informatívny charakter, aj to iba k momentu preverenia motorového vozidla.
- 2.5 Vadou služby nie je technický alebo právny stav vozidla ako taký, za ktorý Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ negarantuje technický stav vozidla, iba poskytuje službu poradenstva spojeného s obmedzeným preverením stavu motorového vozidla, a to neinvazívnou metódou podľa špecifikácie služby, ktorá poskytuje čiastočný obraz o celkovom technickom stave motorového vozidla, pričom technický stav sa preveruje k momentu poskytnutia služby a je menný (v závislosti od viacerých faktorov).

III.

Uplatnenie reklamácie

- 3.1 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - a) na kvalitu poskytovanej služby,
 - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytnutú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena za službu nebola vyúčtovaná v súlade so zmluvou medzi Klientom a Poskytovateľom.
- 3.2 Reklamácia sa nevzťahuje na prípady:
 - a) okolností vylučujúcich zodpovednosť,
 - b) skutočností, ktoré nie sú poskytovanou službou – t.j. na technický alebo právny stav motorového vozidla ako taký, za ktorý Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ negarantuje technický ani právny stav vozidla, iba poskytuje službu poradenstva spojeného s obmedzeným preverením stavu, a to neinvazívnou metódou podľa špecifikácie služby, ktorá poskytuje čiastočný obraz o celkovom technickom stave motorového vozidla, pričom technický stav sa preveruje ku dňu poskytnutia služby a je menný.
- 3.3 Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutej služby patrí najmä, nie však výlučne: porušenie povinností Klienta zo zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Klientom, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných údajov Klientom a/alebo majiteľom motorového vozidla, za ktorého zodpovedá Klient, mechanické poškodenie prístrojov Poskytovateľa, ktoré nebolo spôsobené Poskytovateľom, vyššia moc (*vis maior*), a skutočnosti vyplývajúce z odstúpenia od zmluvy Klientom. Za udalosti vyššej moci (*vis maior*) sa považujú okolnosti, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa, bez jeho zavinenia, sú nepredvídateľné, prípadne predvídateľné ale neovplyvniteľné Poskytovateľom, najmä nie však výlučne prírodné katastrofy, štrajk, mobilizácia, vojna, a iné.
- 3.4 Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do tridsať (30) dní, inak právo na reklamáciu zaniká. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej ceny za službu musí Klient vykonať v lehote splatnosti faktúry.
- 3.5 Pri uplatnení reklamácie klient vyplní reklamačný protokol, ktorý je prílohou tohto Reklamačného poriadku a súčasne zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa na adrese <https://autoxperts.sk/kontakt>. Na požiadanie Klienta Poskytovateľ zašle reklamačný protokol na e-mailovú adresu Klienta.
- 3.6 Klient doručí vyplnený reklamačný protokol Poskytovateľovi e-mailom na e-mailovú adresu alebo poštou na adresu sídla Poskytovateľa (284, 900 54 Jablonové). Určenou osobou je Poskytovateľ.
- 3.7 V reklamačnom protokole je povinný Klient uviesť svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označiť a popísať vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Klienta došlo k obmedzeniu kvality

REKLAMAČNÝ PORIADOK

poskytnutej služby. V reklamačnom protokole Klient ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje.

IV.

Vybavenie reklamácie

- 4.1 Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch (3) pracovných dní od prijatia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa prijatia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví Poskytovateľ reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch najneskôr do tridsať (30) dní od prijatia reklamácie.
- 4.3 O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Klientovi výstupný protokol, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. O vybavení reklamácie informuje Klienta zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným protokolom na adresu Klienta. V prípade, ak Klient požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný protokol na kontaktnú adresu Klienta uvedenú v reklamácií.
- 4.4 Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nahliadnutie. Evidencia o reklamácií obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátum a spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

V.

Spôsob vybavenia reklamácie

- 5.1 Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) odstránením vady poskytovanej služby,
 - b) výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Klientom,
 - c) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
 - d) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 5.2 V prípade, ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 5.3 Ak vadu poskytovanej služby nie je možné odstrániť, alebo sa vada opätovne vyskytne, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny. Za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch (2) predchádzajúcich odstráneniach. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z vyúčtovanej ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ Poskytovateľa.
- 5.4 Klient má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - a) ak poskytovaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
 - b) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať,
 - c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri (3) rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,

REKLAMAČNÝ PORIADOK

- d) Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v tridsať (30) dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
- 5.5 V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej ceny sa suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny Klientovi vráti.
- 5.6 V prípade, ak Klient, ktorý je fyzickou osobou, ktorá nekoná pri uzatvorení zmluvy podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (ďalej v príslušnom gramatickom tvare len ako: „**Klient – spotrebiteľ**“) nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu.
- 5.7 Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu podľa ust. čl. V. bodu 5.6 tohto Reklamačného poriadku odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do tridsať (30) dní odo dňa jej odoslania, má Klient – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ust. § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
- 5.8 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov podľa ust. čl. V. bodu 5.7 tohto Reklamačného poriadku s Poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná oprávnená právnická osoba, zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na internetovej stránke ministerstva na adrese <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>). Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty, Klient – spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Klient – spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na internetovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

VI.

Záverečné ustanovenia

- 6.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.06.2019
- 6.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
- 6.3 Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27, Odbor výkonu dozoru, tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04, <http://www.soi.sk>, <http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>.
- 6.4 Reklamačný poriadok zasiela Poskytovateľ Klientovi spolu s ponukou podľa čl. II. bodu 2.3 Všeobecných obchodných podmienok. Reklamačný poriadok je zverejnený aj na internetovej stránke Poskytovateľa na adrese <https://autoxperts.sk/kontakt> a je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa.
- 6.5 Prílohou Reklamačného poriadku je reklamačný protokol.