

REKLAMAČNÝ PORIADOK

§ 1

Úvodné ustanovenia

1.1 Reklamačný poriadok upravuje: postup pri prijímaní a vybavovaní reklamácií, práva a povinnosti poskytovateľa služieb – JUDr. Tomáša Taubera, v Slovenskej republike IČO: 51 151 227, sídlo: Stará cesta 6, 052 01 Spišská Nová Ves, v pozícii advokáta (*d'alej len „poskytovateľ“*) a objednávateľa služieb, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) zákona SR č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (*d'alej len „klient“*), v súvislosti s reklamáciou všetkých služieb, poskytovaných poskytovateľom v rámci výkonu jeho podnikania.

1.2 Reklamačný poriadok sa riadi platnými a účinnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka (*zák. č. 40/1964 Zb.*), Obchodného zákonníka (*zák. č. 513/1991 Z.z.*), Zákona o ochrane spotrebiteľa (*zák. č. 250/2007 Z.z.*) a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Ak to vyplýva z kogentných právnych predpisov, od ktorých sa nemožno platne odchyliť, Reklamačný poriadok sa riadi tými platnými a účinnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov iného štátu, ktoré sa musia aplikovať na vzťah medzi poskytovateľom a klientom.

3. Ak nie je dohodnuté inak, najneskôr odoslaním objednávky klient potvrdzuje, že sa oboznámil s Reklamačným poriadkom poskytovateľa, súhlasí s ním bez výhrad a bude sa ním záväzne riadiť.

§ 2

Prijímanie reklamácie

2.1 Poskytovateľ prijíma reklamáciu vo svojom sídle (*mieste podnikania*): osobne alebo prostredníctvom klientom podpísanej a riadne doručenej písomnej poštovej zásielky, pričom vrátenie poštovej zásielky na adresu klienta (*ako odosielateľa*), sa nepovažuje za riadne doručenie reklamácie. Ak bolo zmluvne dojednané, že konkrétne určené e-mailové adresy alebo ID datové schránky poskytovateľa a klienta slúžia na účely vzájomnej komunikácie a iba ak nie je pochybnosť, že reklamáciu uplatňuje skutočne klient, poskytovateľ prijme aj reklamáciu doručенú mu prostredníctvom tejto komunikácie.

2.2 Ak poskytovateľ nemôže vybaviť prijatú reklamáciu okamžite, poskytne klientovi **potvrdenie o prijatí reklamácie**, ktoré obsahuje identifikáciu poskytovateľa a klienta, identifikáciu reklamovanej služby, opis vytýkanej vady (*so stručným skutkovým opisom*), klientom navrhovaný spôsob riešenia reklamácie a približný termín jej vybavenia, najviac do 30 kalendárnych dní od riadneho uplatnenia reklamácie.

2.3 Ak sa klientovi doručuje služba poštou (*napr. vypracovaná písomnosť, zmluva, návrh, vyjadrenie, podanie a iné*), klient je povinný uplatniť reklamáciu a spísať protokol o poškodení preberanej zásielky (*roztrhaná zásielka, poškodený obal, znehodnotenie, iné známky nešetrného zaobchádzania pri doručovaní*) v čase jej prevzatia u sprostredkovateľa (*napríklad Slovenskej pošty, a.s.*) alebo odmietnuť prevzatie poškodenej zásielky. Ak tak nevykoná ihneď – v čase jej prevzatia, stráca nárok na uplatnenie reklamácie u poskytovateľa z uvedeného dôvodu.

2.4 Klient je povinný nepretržite kontrolovať a sledovať, či mu bola služba dodaná riadne a včas, najmä s cieľom zistiť, či mu bola dodaná v súlade s jeho objednávkou a či spĺňa jeho požiadavky, zároveň je povinný kontrolovať a sledovať aj súlad medzi cenou dojednanou a účtovanou (*fakturovanou*).

2.5 Klient je povinný akúkoľvek vadu alebo nesúlad medzi dojednanou a účtovanou (*fakturovanou*) cenou služby reklamovať u poskytovateľa **ihneď**, najneskôr však do troch

pracovných dní odo dňa doručenia účtovného, resp. daňového dokladu (*faktúry, bločku alebo iného obdobného dokladu*). Za deň doručenia účtovného, resp. daňového dokladu klientom, sa považuje aj deň vrátenia zásielky poskytovateľovi, ak sa zásielka dostala do sféry dispozície adresáta (*najmä z dôvodu, že adresát je neznámy, tiež v prípade odmietnutia jej prijatia, jej neprevzatia v odbernej lehote a pod.*). Ak nebolo dohodnuté inak, uvedené sa primerane vzťahuje aj na absenciu alebo neposkytnutie účtovného, resp. daňového dokladu a iné jeho podstatné vady.

2.6 Klient je povinný oznámiť poskytovateľovi zistené vady služby pri reklamácií, spolu s uvedením nároku, ktorý si v dôsledku vady uplatňuje a dôvod reklamácie skutkovo podložiť.

2.7 Reklamácia, jej uplatnenie, prijatie a vybavenie sa vzťahujú výlučne k popisu vady, ktorú klient uvedie pri reklamácií; na iné možné vady, ktoré neboli klientom riadne uplatnené reklamáciou sa neprihliada.

§ 3

Uplatnenie reklamácie

3.1 Ak klient zistí, že služba mu nebola poskytnutá riadne a/alebo včas, resp. zistí nesúlad medzi dojednanou a účtovanou (*fakturovanou*) cenou služby, prípadne zistí iné vady alebo skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie (*d'alej len „vady“*), môže uplatniť reklamáciu **bez zbytočného odkladu, najneskôr do troch pracovných dní** od kedy vadu mohol zistiť.

3.2 Predávajúci má na vybavenie reklamácie lehotu najviac **30 dní** odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie.

3.3 V prípade oprávnenosti reklamácie a splnenia reklamačných podmienok, **má klient právo na:**

a) poskytnutie novej bezvadnej služby – t.j. odstránenie väd služby a to vždy, ak je to možné, pokiaľ okolnosti, z ktorých sa vychádzalo pri dojednaní služby, sa nezmenili do tej miery, že klient už na tom objektívne nemôže mať záujem,

b) zľavu z ceny služby v rozsahu vady uplatnenej reklamácie; ak sa uplatnená vada týka len časti služby, pričom bezvadnú časť mohol klient objektívne využiť, vzniká mu právo len na pomernú zľavu v rozsahu tejto vady (*právo na zľavu za bezvadnú časť služby mu nevzniká*),

c) ak ide o vady podľa § 2 bod 5. Reklamačného poriadku, vykonanie bezplatnej opravy účtovného, resp. daňového dokladu; v prípade jeho absencie na jeho poskytnutie.

3.4. Práva zo zodpovednosti za vady služby zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.

3.5 Záručná doba na službu je stanovená časovou platnosťou danej služby a začína plynúť vždy samostatne – dňom poskytnutia konkrétnej (*individuálne určenej*) služby klientovi, pokiaľ nie je pre danú službu všeobecne záväzným právnym predpisom stanovená iná záručná doba (*vtedy platí záručná doba stanovená právnym predpisom*).

3.6 Klient vždy pri uplatnení reklamácie predloží doklad o zaplatení za službu, ktorej vady reklamuje. Pri vadách podľa § 2 bod 2.5 Reklamačného poriadku poskytovateľ môže požadovať predloženie dokladu o zaplatení, ak vznikne rozpor medzi reklamovanými vadami a dokladom u poskytovateľa. Do predloženia dokladu o zaplatení sa reklamácia nepovažuje za riadne uplatnenú. Ak bola služba poskytnutá bezplatne, v prípade sporu o tejto skutočnosti, je klient povinný preukázať bezodplatnosť poskytnutej služby.

§ 4

Dôvody odmietnutia reklamácie

4.1 Dôvodom na odmietnutie reklamácie je:

a) zánik práva zo zodpovednosti za vadu služby,

b) nepreukázanie zmluvného vzťahu alebo zakúpenia služby u poskytovateľa, resp. vady, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi klientom a poskytovateľom,

- c) neoznámenie zrejmých väd služby bezodkladne po možnosti skontrolovať ju,
 - d) vznik vady služby zapríčinený klientom, alebo vada vyskytujúca sa z dôvodu na strane klienta (*napr. poskytnutie služby spôsobom, na ktorom klient aj po poučení trval, alebo ktorý si vyslovene vymienil, hoci šlo o vykonanie neúčelného alebo zbytočného hmotnoprávneho alebo procesnoprávneho úkonu, podanie neprípustného opravného prostriedku, oneskorené uplatnenie práva, vykonanie právneho úkonu za neoprávnenú osobu, vyhotovenie písomnosti bez predpísaných náležitostí, nedodržanie alebo nesplnenie podmienky, nepresné alebo nepravdivé údaje poskytnuté klientom a podobne*),
 - e) použitie služby klientom v rozpore so všeobecne záväzným právnym predpisom alebo dobrými mravmi,
 - f) pôsobenie vyššej moci,
 - g) vada spočívajúca v nedosiahnutí sledovaného cieľa, ku ktorému služba mala smerovať (*napr. neúspech v konaní, odmietnutie návrhu na uzavretie zmluvy „akceptantom a podobne*).
- 4.2** Poskytovateľ negarantuje úspech klienta vo veci a/alebo pri poskytovaní služby, kde výsledok nezávisí výlučne od poskytovateľa. Reklamácia na základe tohto dôvodu sa vždy odmietne ako nedôvodná.

§ 5

Záverčné ustanovenia

- 5.1** Reklamačný poriadok je platný a účinný dňom 02.10.2017.
- 5.2** Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť alebo dopĺňať Reklamačný poriadok. Zmena alebo doplnenie Reklamačného poriadku sa zverejní vhodným spôsobom, pričom ak klient túto skutočnosť neodmietne do 15 dní, odkedy sa s ňou mohol oboznámiť platí, že s ňou súhlasí.
- 5.3** Kogentné ustanovenia účinných všeobecne záväzných právnych predpisov majú vždy prednosť pred Reklamačným poriadkom, ustanovenia Reklamačného poriadku, ktoré sú v rozpore s nimi sa neaplikujú.

V Spišskej Novej Vsi, dňa 02.10.2017.

JUDr. Tomáš Tauber
advokát