

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Zmluvnými stranami, kde na jednej strane je prenajímateľ a to obchodná spoločnosť **Eko - KoloVratok, s.r.o.**, so sídlom Bajzova 233/4, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 52 401 863, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 137495/B, kontaktné údaje email: info@ekokolovratok.sk a telefonický kontakt: +421 915 864 301, +421 908 640 561 (ďalej ako „Eko - KoloVratok, s.r.o.“ alebo „Prevádzkovateľ“)

a na strane druhej nájomca ako objednávateľ Služby, ktorou je Služba prenájmu Detského oblečenia formou Balíka (ďalej len „Objednávateľ“),

a to pri uplatňovaní vzájomných práv a povinností z väd Služby.

1.2 Kontaktné údaje za účelom reklamácie:

Eko - KoloVratok, s.r.o.

Sídlo: Bajzova 233/4, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov

email: info@ekokolovratok.sk

telefonický kontakt: +421 915 864 301, +421 908 640 561

link na kontaktný formulár na Stránke: <https://ekokolovratok.sk/kontakty/>

1.3 Tento Reklamačný poriadok je prílohou Všeobecných obchodných podmienok a je súčasťou Zmluvy o prenájme detského oblečenia, ktorá vzniká medzi Prevádzkovateľom a Objednávateľom na základe Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“ alebo „VOP“) a súvisiacich právnych úkonov, na základe ktorej si Objednávateľ prenajíma od Prevádzkovateľa presne špecifikovaný Balík v Objednávke (ďalej len „Zmluva o prenájme detského oblečenia“).

1.4 Všetky použité pojmy, ktoré nie sú výslovne definované v tomto Reklamačnom poriadku, majú rovnakú definíciu/význam ako je uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.

1.5 Vo veciach neupravených týmto Reklamačným poriadkom sa vzájomné práva a povinnosti medzi Zmluvnými stranami pri uplatňovaní zodpovednosti za vady Služby spravujú ustanoveniami VOP a príslušných právnych predpisov.

1.6 Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má jeho plnenie pri dodaní a ktoré sa vyskytnú v **Garančnej dobe**. Prevádzkovateľ je povinný poskytovať Službu riadne a dodané plnenie nesmie mať chyby/vady.

2. POSTUP V PRÍPADE DORUČENIA VADNEJ ZÁSIELKY

1. Za Balík zodpovedá Prevádzkovateľ až do jeho prevzatia Objednávateľom. Balík sa považuje za prevzatý Objednávateľom okamihom, keď Objednávateľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu/doručovateľa prevezme Balík.
2. Ak Objednávateľ neprevzal Balík do piatich (5) pracovných dní odo dňa kedy bol Objednávateľ povinný tento Balík prevziať, Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek od Zmluvy o prenájme detského oblečenia odstúpiť a je oprávnený Balík prenajať tretej osobe.
3. Balík sa doručuje riadne zabalený. Objednávateľ je povinný pri preberaní zásielky bezodkladne skontrolovať neporušenosť zásielky a v prípade poškodenia odporúčame zásielku neprebrať od dopravcu/doručovateľa. Objednávateľ aj Prevádzkovateľ sa takto vyhnú zbytočným nákladom na prípadnú reklamáciu zásielky.
4. Pri prevzatí zásielky je Objednávateľ povinný skontrolovať, či obal, v ktorom je Balík zabalený, nie je poškodený a podpísať doklad o prevzatí zásielky. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste dodania zásielky spísať s dopravcom/doručovateľom zápisnicu o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať, len ak Objednávateľ preukáže, že reklamované vady mal Balík už v čase jeho prevzatia.
5. Za nepoškodenú, neotvorenú, originálnu zásielku sa považuje tá, ktorú dopravca/doručovateľ odovzdá Objednávateľovi riadne zabalenú. V prípade zistenia existencie vady zásielky, je Objednávateľ povinný na mieste s dopravcom/doručovateľom spísať zápisnicu o zistených vadách. Za takto vzniknuté škody je zodpovedný dopravca. Ak zásielka nebola pri preberaní poškodená, a napriek tomu je Balík po rozbalení mechanicky poškodený alebo má iné vady (napr. je dodaný iný Balík alebo Balík je neúplný), Objednávateľ je povinný oznámiť to bezodkladne Prevádzkovateľovi (najneskôr do troch (3) pracovných dní od prevzatia zásielky). Reklamácie väd uvedených v predchádzajúcej vete, ktoré neboli zistené a oznámené bezodkladne po prevzatí zásielky najneskôr do troch (3) pracovných dní od prevzatia, bude možné uznať len ak Objednávateľ preukáže, že reklamované vady mal Balík už v čase prevzatia od dopravcu/doručovateľa.
6. Objednávateľ má v prípade doručenia vyššie uvedenej vadnej zásielky a splnenia vyššie uvedených podmienok nárok na poskytnutie riadneho plnenia alebo odstúpenie od Zmluvy o prenájme detského oblečenia.

3. PRÁVA A POVINNOSTI PRI UPLATŇOVANÍ ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

- 3.1 Prevádzkovateľ týmto Objednávateľa riadne informuje o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní opráv. Reklamačný poriadok je zároveň na viditeľnom mieste dostupnom Objednávateľovi ako príloha VOP a súčasne dostupný online na stiahnutie na Stránke.

Uplatnenie reklamácie

3.2 Objednávateľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Prevádzkovateľa, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na poskytované služby, alebo u určenej osoby, kde musí byť počas prevádzkovej doby prítomná osoba poverená vybavovať reklamácie. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi Prevádzkovateľovi na vybavenie.

Reklamáciu môžete uplatniť u Prevádzkovateľa písomne alebo ústne bezodkladne po zistení vady (t.j. ihneď ako ste vadu zistili)

- a) na adrese sídla Prevádzkovateľa alebo
- b) emailom na: info@ekokolovratok.sk alebo
- c) využitím kontaktného formulára dostupného na Stránke alebo
- d) telefonicky a tel. č.: +421 915 864 301, +421 908 640 561

Inú adresu, resp. prevádzkareň, ani inú určenú osobu na vybavovanie reklamácií Prevádzkovateľ nemá.

Odporúčame uplatniť reklamáciu písomne. Na písomné uplatnenie reklamácie **môžete využiť aj Reklamačný formulár**, ktorý je prílohou tohto Reklamačného poriadku a je dostupný aj online na stiahnutie na Stránke. **Využitie Reklamačného formuláru nie je podmienkou uplatnenia reklamácie**, ale môže urýchliť príp. zjednodušiť Vašu reklamáciu.

3.3 **V reklamácii je Objednávateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú meno a priezvisko, bydlisko a kontaktné údaje (email a telefónne číslo), jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať reklamované skutočnosti, priložiť podklady preukazujúce Objednávateľove tvrdenia (ak sa vada týka Balíka, je potrebné zaslať Prevádzkovateľovi Balík) a uviesť práva, ktoré si Objednávateľ v rámci reklamácie uplatňuje.** Bez riadnej identifikácie Objednávateľa môže Prevádzkovateľ považovať reklamáciu za anonymnú a nemusí sa ňou zaoberať. Ak bude reklamácia neúplná alebo nezrozumiteľná, Prevádzkovateľ vyzve Objednávateľa na odstránenie týchto nedostatkov. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo požiadať Objednávateľa o poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávateľa pri vybavovaní reklamácie a v prípade ak ju Objednávateľ neposkytne, Prevádzkovateľ rozhodne o vybavení reklamácie výlučne na základe dostupných podkladov. Reklamáciou podanou opakovane, tým istým predkladateľom v rovnakej veci, ak neobsahuje reklamácia žiadne nové skutočnosti, sa Prevádzkovateľ nebude zaoberať, o čom Objednávateľa vyrozumie.

3.4 **Reklamačné konanie začína dňom doručenia reklamácie Prevádzkovateľovi s náležitosťami a za podmienok stanovených v tomto Reklamačnom poriadku, ak právne predpisy nestanovia inak. Ak ide o vady Balíka, predpokladom úspešnej reklamácie je doručenie reklamácie spolu s Balíkom Prevádzkovateľovi, v opačnom prípade bude reklamácia zamietnutá.**

3.5 Pokiaľ Objednávateľ **zasiela Prevádzkovateľovi Balík na účely reklamácie**, môže tak urobiť prostredníctvom kuriéra, pošty alebo osobne. Balík musí byť riadne zabalený, pokiaľ je to možné v originálnom balení. Objednávateľ je

povinný Balík poistiť najmenej na sumu 300 eur. K Balíku je potrebné pripojiť faktúru. Ak Objednávateľ zasiela Balík poštou môže tak urobiť prostredníctvom služby s názvom „Balík na adresu“ alebo „Balík na poštu“. Zásielky na dobierku Prevádzkovateľ nepreberá.

Poučenie o zodpovednosti Prevádzkovateľa za vady

3.6 Ak Objednávateľ uplatní reklamáciu, Prevádzkovateľ alebo určená osoba sú povinné poučiť Objednávateľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu, ktorým je Občiansky zákonník ust. § 622 a § 623 podľa ktorého:

- a) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Objednávateľ právo, aby bola **bezplatne, včas a riadne odstránená**. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- b) Objednávateľ môže **namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Balíka**, alebo ak sa vada týka len súčasti Balíka, výmenu súčasti, ak tým Prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Balíka alebo závažnosť vady.
- c) Prevádzkovateľ môže **vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Balík za bezvadný**, ak to Objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- d) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Balík mohol riadne užívať ako Balík bez vady, má Objednávateľ právo na výmenu Balíka alebo má právo od Zmluvy o prenájme detského oblečenia odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Objednávateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Balík riadne užívať.
- e) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny Balíka.

Objednávateľ má právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. Toto právo treba uplatniť u Prevádzkovateľa najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, v ktorej treba vytknúť vady; inak právo zanikne.

Objednávateľ má právo na primerané finančné zadost'učinenie, ak svoje práva, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady, úspešne uplatní na súde.

3.7 V zmysle ust. § 721 a nasl. Občianskeho zákonníka ak má Balík, ktorý bol prenajatý vady, pre ktoré ho nemožno riadne užívať alebo ktoré také užívanie sťažujú, má Objednávateľ právo, aby sa mu poskytol iný Balík slúžiaci tomu istému účelu. Okrem toho má právo na odpustenie Nájomného alebo na zľavu z Nájomného za dobu, po ktorú nemohol Balík pre jeho vadu riadne užívať buď vôbec, alebo len za sťažených podmienok.

3.8 Právo na odpustenie alebo na zľavu z Nájomného sa musí uplatniť u Prevádzkovateľa najneskôr do konca doby, na ktorú bol nájom dojednaný.

Vybavenie reklamácie

- 3.9 Na základe rozhodnutia Objednávateľa, ktoré z týchto práv si uplatňuje, je Prevádzkovateľ povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa (bod 3.10 tohto Reklamačného poriadku) a to **ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**
- 3.10 Reklamácia môže byť vybavená podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa nasledovnými spôsobmi:
- a) odovzdaním opraveného Balíka/odstránením väd Služby opravou,
 - b) výmenou Balíka/opätovným poskytnutím Služby,
 - c) vrátením finančného plnenia (po odpočítaní nárokov Prevádzkovateľa),
 - d) vyplatením primeranej zľavy,
 - e) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 3.11 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Objednávateľ právo od Zmluvy o prenájme detského oblečenia odstúpiť alebo má právo na výmenu Balíka za nový Balík/poskytnutie novej Služby.
- 3.12 Prevádzkovateľ je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
- 3.13 Ak môže Prevádzkovateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia (t.j. prvých 12 mesiacov Garančnej doby); bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Objednávateľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť Prevádzkovateľa podľa bodu 3.15 tohto Reklamačného poriadku.
- 3.14 Ak Prevádzkovateľ reklamáciu zamietol bez odborného posúdenia osoba (po uplynutí 12 mesiacoch Garančnej doby), ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Objednávateľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Prevádzkovateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Objednávateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Prevádzkovateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia Garančná doba neplynie. Prevádzkovateľ je povinný Objednávateľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako

aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

- 3.15 Prevádzkovateľ je povinný **pri uplatnení reklamácie vydat' Objednávateľovi potvrdenie**. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Prevádzkovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Objednávateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Objednávateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.16 Prevádzkovateľ je povinný **o vybavení reklamácie vydat' písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.
- 3.17 Prevádzkovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 3.18 Povinnosti uvedené v odsekoch 3.12 až 3.16 tohto Reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijatú určenou osobou alebo osobou splnomocnenou Prevádzkovateľom na prijatie reklamácie vybaviť sám Prevádzkovateľ. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté.
- 3.19 Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu. Prevádzkovateľ nesie zodpovednosť výlučne za škody, ktoré vznikli jeho zavinením, princíp objektívnej zodpovednosti je vylúčený, pokiaľ právne predpisy neurčia inak.
- 3.20 Odborné posúdenie musí obsahovať
- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
 - c) popis stavu výrobku,
 - d) výsledok posúdenia,
 - e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti uvedené v tomto bode 3.20, sa neprihliada.

4. ODSTRÁNENIE VÁD OPRAVOU

- 4.1 **Neodborné a svojpomocné odstránenia akýchkoľvek vád opravou sú zakázané a Objednávateľ nemôže Balík opravovať týmto spôsobom, a to ani v prípade ak ide o vady za ktoré zodpovedá sám Objednávateľ.**
- 4.2 Ak ide o vady, za ktoré zodpovedá Objednávateľ, tieto vady budú odstránené Prevádzkovateľom, resp. Prevádzkovateľom určenou osobou na odstránenie vád po skončení doby nájmu. V prípade ak Objednávateľ požaduje odstránenie vád, za ktoré zodpovedá Objednávateľ počas doby nájmu, odstránenie na

žiadosť a náklady Objednávateľa zabezpečí Prevádzkovateľ alebo Prevádzkovateľ poskytne Objednávateľovi kontakt na osobu u ktorej možno odstrániť vady. Výška škody, resp. náklady na odstránenie vady a uvedenie do pôvodného stavu, budú Objednávateľovi odpočítané zo Zálohy, ak sa Objednávateľ s Prevádzkovateľom nedohodne inak.

5. GARANČNÁ DOBA

- 5.1 Garančná doba je doba, počas ktorej Prevádzkovateľ garantuje, že bude Balík spôsobilý na riadne alebo dohodnuté užívanie, a počas ktorej Prevádzkovateľ zodpovedá za vady Balíka za podmienok uvedených v tomto Reklamačnom poriadku a vo Všeobecných obchodných podmienkach. Garančná doba je minimálne 1 mesiac a maximálne 24 mesiacov od prevzatia Balíka v závislosti od konkrétneho Balíka a doby (počtu mesiacov), ktorú bol používaný (ďalej aj len „Garančná doba“). Prevádzkovateľ garantuje používanie Balíka maximálne po dobu 24 mesiacov, aby si zachoval požadované vlastnosti a kvalitu ako Balík bez väd. Garančná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Objednávateľ nemohol používať Balík z dôvodu garančnej opravy.
- 5.2 Nárok Objednávateľa na uplatnenie reklamácie a väd Služby u Prevádzkovateľa zaniká:
- a) neoznámením zjavných väd Balíka pri jeho prevzatí najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia Balíka a/alebo,
 - b) užívaním a starostlivosťou o Balík v rozpore s pokynmi Prevádzkovateľa v návode a starostlivosti o Balík, príp. v inej dokumentácii alebo v rozpore so všeobecnými zásadami používania a/alebo,
 - c) poškodením Balíka mechanicky, chemicky, ohňom alebo iným zásahom vyššej moci, či iným poškodením spôsobeným Objednávateľom alebo tretou osobou a/alebo,
 - d) nepredložením dokladu o nájme Balíka, príp. nevyhnutného príslušenstva alebo dokumentácie, neplatí iba ak by v jednotlivom prípade alebo v príslušných prípadoch Prevádzkovateľ nepožadoval predloženie týchto dokumentov a/alebo,
 - e) uplynutím Garančnej doby (Garančná doba je najmenej 1 mesiac a maximálne 24 mesiacov od prevzatia Balíka) a/alebo,
 - f) používaním, resp. skladovaním Balíka v podmienkach, ktoré nezodpovedajú prirodzenému prostrediu pre Balík, napríklad svojou vlhkosťou, teplotou, slnečným žiarením, prítomnosťou zdroja chemického a mechanického poškodenia a/alebo,
 - g) poškodením Balíka v dôsledku neodborného zásahu do Balíka a/alebo,
 - h) poškodením Balíka v dôsledku neodvratiteľných a/alebo nepredvídateľných udalostí, a/alebo náhodným zničením.

- 5.3 V prípade, že dôjde k výmene Balíka, Prevádzkovateľ vydá Objednávateľovi doklad so špecifikáciou výmeny, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe dokladu o nájme (najmä faktúra) a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny Balíka začína plynúť nová Garančná doba od prevzatia vymeneného Balíka.

6. OSTATNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Orgánom vykonávajúcim dozor ohľadom ochrany práv spotrebiteľa je: Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika.
- 6.2 V prípade, ak by Objednávateľ ako spotrebiteľ nebol spokojný so spôsobom, ktorým bola vybavená jeho reklamácia alebo ak by sa domnieval, že boli porušené jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Prevádzkovateľa vo vzťahu k Službe poskytovanej Prevádzkovateľom so žiadosťou o nápravu (ďalej aj len „žiadost' o nápravu“).
- 6.3 Ak by na žiadost' o nápravu bolo odpovedané zamietavo alebo by na ňu Objednávateľ nedostal odpoveď do 30 dní odo dňa jej odoslania, Objednávateľ má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zák. č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ak sa jedná o spory na ktoré sa tento zákon vzťahuje) a to príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v tomto prípade Slovenská obchodná inšpekcia a iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam týchto subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk konkrétne na: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>) alebo má možnosť podať návrh prostredníctvom tzv. platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na: www.ec.europa.eu/consumers/odr/. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1 Prevádzkovateľ poučil Objednávateľa o postupe pri reklamacii a o jeho právach, ktoré mu vyplývajú najmä z § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na Stránke Prevádzkovateľa (kedykoľvek dostupný na stiahnutie) a Objednávateľ mal možnosť sa s ním oboznámiť v čase pred odoslaním Objednávky, súčasne je

Objednávateľovi zaslaný po odoslaní Objednávky v potvrdzujúcich emailoch ako príloha VOP.

- 7.2 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 04.09.2019. Prevádzkovateľ má právo jednostranne zmeniť Reklamačný poriadok, pričom zmeny sú účinné, ak nie je uvedené inak, dňom jeho zverejnenia na Stránke.