

Reklamačný poriadok

obchodnej spoločnosti

TOP INNOVATIONS, s.r.o.

Sídlo: Moyzesova 8, Bratislava-Staré Mesto 811 05 Bratislava

IČO: 47 345 071

ktorá je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č. 91070/B

(ďalej len „*Spoločnosť*“)

Spoločnosť v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „*Zákon o ochrane spotrebiteľa*“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti Spoločnosti a spotrebiteľa pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb (ďalej len „*Reklamačný poriadok*“).

1. Všeobecné ustanovenia

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie kvality a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb, uplatnenie nároku pri nesúhlase spotrebiteľa s vykonaním jednotlivých úkonov v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom pri poskytovaní služieb, nesúhlas so spôsobom vykonávania a poskytovania služieb a ostatné podnety spotrebiteľa uplatnené podľa príslušných právnych predpisov a tohto Reklamačného poriadku.

Ak zamestnanec Spoločnosti koná pri vybavovaní reklamácie s osobou odlišnou od osoby spotrebiteľa, je povinný požadovať hodnoverné preukázanie oprávnenia na zastupovanie spotrebiteľa (napr. predloženie plnej moci).

2. Práva spotrebiteľa

Každý spotrebiteľ má právo na službu v bežnej kvalite. Taktiež má právo na uplatnenie reklamácie a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa, prípadne práv fyzických osôb odlišných od spotrebiteľa a práv právnických osôb. Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

3. Povinnosti Spoločnosti

Spoločnosť je povinná zabezpečiť poskytovanie služby v bežnej kvalite, poskytovanie služby za dohodnuté ceny, správne účtovanie cien pri poskytovaní služieb a dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania vo vzťahu k spotrebiteľovi.

Spoločnosť nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upierať spotrebiteľovi práva a konať v rozpore s dobrými mravmi.

4. Spôsob a forma podania reklamácie

Spotrebiteľ musí uplatniť reklamáciu včas a bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť uskutočnená náprava.

Reklamáciu môže spotrebiteľ podať viacerými spôsobmi:

1. Písomnou formou – poštová zásielka zaslaná na adresu: Moyzesova 8, Bratislava-Staré Mesto 811 05 Bratislava
2. Elektronickou formou – e-mailom na e-mailovú adresu: info@zaloz.ma

Reklamáciu môže podať spotrebiteľ, ktorý má zmluvný vzťah so Spoločnosťou na základe uzatvorenej Zmluvy o pôžičke a o zriadení záložného práva k hnutelnej veci alebo osoba, ktorá koná v jeho mene na základe splnomocnenia.

Reklamácia obsahuje najmä predmet reklamácie, identifikačné údaje spotrebiteľa (meno, priezvisko, adresu bydliska a ďalšie kontaktné údaje), číslo zmluvy, ku ktorej sa reklamácia viaže a podpis spotrebiteľa. Spotrebiteľ priloží k reklamácii dokumenty preukazujúce jeho tvrdenia a uvedie práva, ktoré si voči Spoločnosti uplatňuje. Ak sa reklamácia odvoláva na dokumenty, ktorými disponuje len spotrebiteľ, Spoločnosť má právo na ich predloženie v záujme riadneho vybavenia reklamácie.

Za reklamáciu sa nepovažuje podanie (podnet) osoby, ktorá nie je oprávnená na jeho podanie podľa príslušných právnych predpisov.

5. Vybavovanie reklamácie

Spoločnosť určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité posúdenie služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi 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 spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Spoločnosť je povinná viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nahliadnutie.

V prípade, ak reklamácia neobsahuje náležitosti alebo dokumenty, bez ktorých nie je možné reklamáciu vybaviť, vyzve Spoločnosť písomne alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie spotrebiteľa na doplnenie podanej reklamácie v stanovenej lehote, ktorá nemôže byť kratšia ako 10 pracovných dní. Spoločnosť je zároveň povinná spotrebiteľa upozorniť, že ak reklamáciu nedoplní, nebude možné reklamáciu riadne vybaviť.

Spoločnosť zamietne reklamáciu v prípade, ak reklamácia neobsahuje všetky náležitosti alebo dokumenty, bez ktorých nie je možné reklamáciu vybaviť a spotrebiteľ ani na základe výzvy Spoločnosti v stanovenej lehote reklamáciu nedoplní alebo ak je reklamácia podaná osobou, ktorá na jej podanie nie je oprávnená.

Ak je reklamácia výrobku uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Spoločnosť vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Spoločnosť je povinná poskytnúť reklamujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Ak je reklamácia uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy a Spoločnosť ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže reklamujúci 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 Spoločnosť bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak reklamujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Spoločnosť je povinná reklamujúcemu 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.

6. Náklady na reklamáciu

Ak právny predpis nestanoví inak, vlastné náklady spotrebiteľa spojené s podaním reklamácie, vrátane jej príloh, a prípadným zasielaním doplňujúcich dokumentov, znáša spotrebiteľ sám.

Spoločnosť znáša náklady spojené s vybavením reklamácie a zaslaním odpovede klientovi.

7. Záverečné ustanovenia

Vzťahy medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom týkajúce sa reklamácie služieb sa riadia platným a účinným Reklamačným poriadkom.

Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.

Reklamačný poriadok Spoločnosti je dostupný na webovom sídle Spoločnosti, ktorým je www.zaloz.ma. Reklamačný poriadok v písomnej tlačenej forme je prístupný na adrese sídla Spoločnosti. Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov

tento Reklamačný poriadok zmeniť alebo nahradiť. Zmenu Reklamačného poriadku Spoločnosť uverejní na svojom webovom sídle www.zaloz.ma. Spoločnosť zverejnenie zabezpečí najneskôr v deň účinnosti zmeny.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.8.2017