

REKLAMAČNÝ PORIADOK

AgeVolt Slovakia s. r. o.

Jarošova 1, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 03, Slovenská republika

IČO: 46 479 848

DIČ: 2820015924, IČ DPH: SK2820015924

spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 78174/B

(ďalej len "AgeVolt")

Tel. číslo: +421 2/2212 2211, E-mail: helpdesk@agevolt.com

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 K zabezpečeniu rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní Reklamácií, sťažností a podnetov, a pre účely riadnej informovanosti Zákazníkov o podmienkach a spôsobe uplatnenia Reklamácie poskytovaných Služieb zo strany AgeVolt, vydáva AgeVolt tento Reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2 Reklamačný poriadok všeobecným spôsobom upravuje všetky právne vzťahy medzi AgeVolt a Zákazníkom, pri uplatňovaní a vybavovaní Reklamácie Zákazníka, týkajúcej sa kvality, nedostatkov a väd poskytnutia Služieb.
- 1.3 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP a Zmluvy uzatvorenej medzi AgeVolt a Zákazníkom, či iných dokumentov vzťahujúcich sa na užívanie Služieb AgeVolt a dostupných Zákazníkovi prostredníctvom Portálu.
- 1.4 Na účely tohto Reklamačného poriadku sa Reklamáciou rozumie písomné podanie Zákazníka, ktoré obsahuje žiadosť Zákazníka o preverenie kvality, vytknutie väd, či iných nedostatkov vo vzťahu k Službám AgeVolt podľa tohto Reklamačného poriadku a príslušných právnych predpisov (ďalej len „**Reklamácia**“).
- 1.5 Tento Reklamačný poriadok platí predovšetkým vo vzťahu k Zákazníkom, ktorí sú fyzickými osobami – Spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov. V prípade Zákazníkov, ktorí sú Podnikateľmi, sa na reklamačné konanie vzťahuje tento Reklamačný poriadok primerane, a to predovšetkým vo vzťahu k ustanoveniam, ktoré sa vzťahujú na Podnikateľov.

II. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 2.1. Zákazník je povinný uplatniť Reklamáciu bezodkladne po zistení reklamovanej skutočnosti, najneskôr však do 30 (tridsiatich) Dní od poskytnutia reklamovanej Služby zo strany AgeVolt.
- 2.2. Zákazník je oprávnený uplatniť Reklamáciu písomne, a to jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) elektronickými prostriedkami, a to: (e-mail) na adresu: helpdesk@agevolt.com alebo prostredníctvom na to určenej funkcionality na webe alebo v portáli AgeVolt (formulár), ak je dostupná, alebo
 - b) písomne na adresu: **AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovenská republika**
- 2.3. Reklamácia musí byť kvalifikovaná, t.j. z Reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, čoho sa domáha a táto musí byť uplatnená bezodkladne v lehote podľa bodu 2.1 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.4. V Reklamácii Zákazník uvedie najmä svoje identifikačné údaje a podrobný opis reklamovanej skutočnosti (odôvodnenie Reklamácie), ako aj svoje požiadavky na odstránenie vady a uskutočnenie nápravy. Vo svojom vlastnom

záujme je Zákazník povinný priložiť k Reklamácií všetky doklady preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, pričom platí, že lehota pre vybavenie Reklamácie začína plynúť až odo dňa, kedy boli AgeVolt preukázané všetky tvrdené skutočnosti, a ktorých preukázanie zo strany Zákazníka je nevyhnutné pre riadne vedenie a ukončenie Reklamačného konania.

III. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 3.1. V prípade uplatnenia Reklamácie prostriedkami diaľkovej komunikácie (čiže nie osobne), AgeVolt doručí Zákazníkovi bezodkladne potvrdenie o uplatnení Reklamácie; ak nie je možné takéto potvrdenie o uplatnení Reklamácie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie; potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak Zákazník má možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.
- 3.2. Zákazník je povinný poskytnúť AgeVolt potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie Reklamácie.
- 3.3. Reklamácia Zákazníka – Spotrebiteľa bude spravidla vybavená ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) Pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie Reklamácie, najneskôr do 30 (tridsiatich) Dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. AgeVolt vydá Zákazníkovi písomný doklad o vybavení Reklamácie najneskôr do 30 (tridsiatich) Dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 3.4. Reklamácie Zákazníka – Podnikateľa bude spravidla vybavená do 60 (šesťdesiatich) Pracovných dní. AgeVolt vydá Zákazníkovi písomný doklad o vybavení Reklamácie najneskôr do 60 (šesťdesiatich) Pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

IV. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 4.1. O postupe vybavovania, ako aj o spôsobe vybavovania Reklamácie bude AgeVolt Zákazníka priebežne informovať.
- 4.2. Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov: (i) vybavenie Reklamácie v celom rozsahu, alebo sčasti, podľa požiadaviek Zákazníka uvedených v Reklamácií, alebo (ii) odôvodneným zamietnutím Reklamácie.
- 4.3. Zákazník – Spotrebiteľ má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením Reklamácie, toto právo treba uplatniť u AgeVolt najneskôr do 1 (jedného) mesiaca od odo dňa ukončenia Reklamácie, inak právo zanikne. Zákazníkovi – Podnikateľovi takéto právo neprináleží v žiadnom prípade. V prípade uplatnenia Reklamácie zo strany Zákazníka – Podnikateľa, náklady na uplatnenie Reklamácie (napr. náklady na poštovné) nesie Zákazník – Podnikateľ v každom prípade sám.

V. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Zákazník, ktorý je fyzickou osobou – Spotrebiteľom má právo obrátiť sa na AgeVolt so žiadosťou na nápravu, zaslanú na adresu sídla AgeVolt alebo na e-mailovú adresu helpdesk@agevolt.com, pokiaľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým AgeVolt vybavila jeho Reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že AgeVolt inak porušila jeho práva. Ak AgeVolt na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 (tridsiatich) Dní odo dňa jej odoslania, Zákazník má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa príslušných ustanovení zákona č. 391/2015 Zb. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o alternatívnom riešení sporov**“) a pokúsiť sa

o dosiahnutie dohody o vyriešení sporu zákonom stanoveným postupom. Alternatívne riešenie sporov sa nevzťahuje na spory s vyčísliteľnou hodnotou nepresahujúcou sumu 20,00 EUR. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Zákazníkom – Spotrebiteľom a AgeVolt, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmlouvou. Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

so sídlom: Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika

email: ars@soi.sk, adr@soi.sk

pričom bližšie informácie sú dostupné na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>, alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam je dostupný na internetovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitejskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitejskych-sporov-1>). Zákazník môže v prípade Zmluvy uzavretej elektronicky využiť na alternatívne riešenie svojho sporu platformu riešenia sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Všetky ostatné práva a povinnosti AgeVolt a Zákazníka v súvislosti s alternatívnym riešením sporov sa riadia ustanoveniami Zákona alternatívnym riešením sporov.

VI. SŤAŽNOSTI A PODNETY

- 6.1. Na spôsob a postup vybavovania sťažností a podnetov Zákazníkov sa uplatnia podmienky tohto Reklamačného poriadku primerane.
- 6.2. Zákazník je oprávnený uplatniť akúkoľvek sťažnosť, alebo podnet, adresovaný AgeVolt písomne, a to jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) elektronickými prostriedkami (e-mail) na adresu: helpdesk@agevolt.com, alebo
 - b) písomne na adresu: **AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovenská republika.**