

REKLAMAČNÝ PORIADOK – SLUŽBY AGEVOLT

Poskytovateľ služieb (dodávateľ):

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 Pre zabezpečenie 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 (resp. iného poskytovateľa služieb nabíjania prostredníctvom portálu AgeVolt, ak tam nie je stanovené inak), 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** (nevzťahuje sa na tovary ani práce). Pre podrobnosti ohľadom uplatňovania reklamácií vo vzťahu k nabíjacím staniciam a ich príslušenstva (t.j. tovary, prípadne inštalčné práce a pod.) vid' dokument Všeobecné záručné podmienky a reklamačný poriadok – Nabíjacie stanice, dostupný na webe www.agevolt.com.
- 1.3 Reklamačný poriadok sa aplikuje vo vzťahu k zmluvám a všeobecným obchodným podmienkam, ako aj vo vzťahu k akýmkoľvek iným dokumentom vzťahujúcim sa na užívanie služieb AgeVolt (vrátane služieb nabíjania) dostupným zákazníčkovi prostredníctvom portálu AgeVolt. Pokiaľ tak výslovne upravujú osobitné všeobecné obchodné podmienky, vzťahuje sa tento Reklamačný poriadok aj vo vzťahu k poskytovaniu služieb nabíjania prostredníctvom portálu AgeVolt iným subjektom než je AgeVolt.
- 1.4 Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie písomné podanie zákazníka (podané spôsobom podľa tohto Reklamačného poriadku), ktoré obsahuje žiadosť zákazníka o preverenie kvality, vytknutie väd, či iných nedostatkov vo vzťahu k službám podľa tohto Reklamačného poriadku a/alebo uplatnenie akýchkoľvek zákonných alebo zmluvných nárokov zákazníka v súvislosti so službami AgeVolt, resp. iného poskytovateľa služieb nabíjania prostredníctvom portálu AgeVolt (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 (vid' osobitné ustanovenia týkajúce sa zákazníka – podnikateľa).

II. Spôsob uplatnenia Reklamácie

- 2.1. Vzhľadom k tomu, že sa tento reklamačný poriadok vzťahuje na služby (a nie na tovar alebo práce), zákazník berie na vedomie, že vzhľadom na povahu služieb v prípade neuplatnenia Reklamácie bezodkladne po zistení reklamovanej skutočnosti, nemusí byť technicky možné riadne objasnenie reklamovanej skutočnosti a ani efektívne vykonanie nápravy. Preto je pre účely riadneho prešetrenia Reklamácie a čo najrýchlejšieho vykonania nápravy zákazníčkovi odporúčané uplatniť Reklamáciu bezodkladne po zistení reklamovanej skutočnosti (vady, nedostatku a pod.). Reklamáciu možno každopádne uplatniť najneskôr v záručnej dobe aplikovateľnej podľa zákona (24 mesiacov od poskytnutia každej jednotlivéj služby); neuplatnením reklamácie v záručnej dobe všetky nároky z väd zanikajú.

- 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 nachádzajúcej sa na webe alebo v portáli AgeVolt (formulár, resp. funkcionality na hlásenie porúch, väd a pod.), ak je dostupná; alebo
 - b. písomne na adresu: **AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovenská republika.**
- 2.3. AgeVolt môže pre uplatnenie Reklamácie stanoviť príslušné formuláre, ktoré je zákazník – pre zjednodušenie uplatnenia Reklamácie – oprávnený, nie však povinný, využiť.
- 2.4. V Reklamácii zákazník uvedie najmä svoje identifikačné údaje, dostatočný opis reklamovanej skutočnosti (čoho sa týka Reklamácia a jej stručné odôvodnenie), ako aj svoje požiadavky na odstránenie vady a uskutočnenie nápravy (t.j.: uplatnenie nárokov z väd vyplývajúcich zo zákonnej zodpovednosti AgeVolt za vady: pre bližšie informácie viď všeobecné obchodné podmienky týkajúce sa poskytovania konkrétnych služieb AgeVolt, konkrétne vždy príloha č. 2 všeobecných obchodných podmienok).
- 2.5. Zákazníkovi je odporúčané priložiť k Reklamácii všetky doklady (prípadne snímky a pod.) dokumentujúce skutočnosti tvrdené zákazníkom. V tejto súvislosti platí, že lehota pre vybavenie Reklamácie začína plynúť až odo dňa, kedy boli spoločnosti AgeVolt zo strany Zákazníka dostatočným spôsobom uvedené podstatné skutočnosti týkajúce sa Reklamácie, a to aspoň takým spôsobom, aby sa AgeVolt mohol Reklamáciou zaoberať. Pokiaľ Reklamácia nespĺňa náležitosti podľa tohto Reklamačného poriadku a nie je možné o nej riadne konať, AgeVolt o tom bezodkladne vhodným spôsobom upovedomí zákazníka a poučí ho o tom, aké ďalšie údaje a podklady je potrebné uviesť a doplniť, všetko tak, aby bolo možné o Reklamácii konať a vybaviť ju čím skôr.

III. Reklamačné konanie

- 3.1. V prípade uplatnenia Reklamácie AgeVolt doručí zákazníkovi (spôsobom podľa ods. 2.1. písm. a. vyššie alebo na adresu zákazníka) 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 má zákazník možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.
- 3.2. Zákazník poskytne spoločnosti AgeVolt 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 (možno doručiť elektronicky) o vybavení reklamácie najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 3.4. Reklamácie zákazníka – podnikateľa bude spravidla vybavená do 30 (tridsiatich) dní. AgeVolt vydá zákazníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 3.5. Osobitné zmluvy (napr. CLA), resp. nadštandardné alebo doplnkové služby AgeVolt môžu stanoviť kratšie lehoty na vybavenie reklamácií, rozšírenú záruku atď., tieto budú mať – v rozsahu, v akom sú priaznivejšie pre zákazníka – prednosť pred týmto Reklamačným poriadkom.

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 je potrebné 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 znáša náklady na uplatnenie Reklamácie (napr. náklady na poštovné) 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**“), ktorý upravuje detaily alternatívneho riešenia 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,- EUR. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi zákazníkom – spotrebiteľom a AgeVolt (resp. iným poskytovateľom služby nabíjania prostredníctvom portálu AgeVolt), vyplývajúceho zo zmluvy alebo súvisiaceho so zmluvou. 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-spotrebiteľských-sporov.soi>, alebo:

príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na internetovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-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 o alternatívnom riešení 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, a to: (e-mail) na adresu: helpdesk@agevolt.com alebo prostredníctvom na to určenej funkcionality nachádzajúcej sa na webe alebo v portáli AgeVolt (formulár, resp. funkcionality na to určená), ak je dostupná, alebo
 - b. písomne na adresu: **AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovenská republika.**