

ZÁRUČNÉ PODMIENKY AGEVOLT

A

REKLAMAČNÝ PORIADOK VO VZŤAHU K NABÍJACÍM STANICÁM

I. Všeobecné záručné podmienky – Spotrebiteľ

1. Úvodné a všeobecné ustanovenia

AgeVolt Slovakia s. r. o., so sídlom Jarošova 1, Bratislava, IČO: 46 479 848, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 78174/B, web: www.agevolt.com, člen skupiny AgeVolt (ďalej len „Dodávateľ“), ako dodávateľ zariadení AgeVolt, prípadných ďalších nabíjajúcich staníc a potrebného príslušenstva (ďalej spoločne len „Zariadenia“) vydáva tieto záručné podmienky AgeVolt (ďalej len „Podmienky“) a poskytuje klientovi, ktorý je fyzickou osobou – spotrebiteľom a zakúpil si Zariadenia (ďalej len „Klient“) záruku za akosť Zariadení, vrátane záruky za akosť súvisiacich inštaláčnych alebo iných prác, ak tieto súvisiace práce boli predmetom plnenia Dodávateľa, t.j. realizoval ich Dodávateľ (ďalej len „Autorizovaná inštalácia“).

Poznámky k všeobecnej záruke pokiaľ nedošlo k Autorizovanej inštalácii: (i) nemožno poskytnúť záruku na inštaláčne alebo iné práce (túto má alebo môže poskytnúť len subjekt, ktorý inštaláciu alebo práce uskutočnil); (ii) na Zariadenia dodané spoločnosťou AgeVolt vyžadujúce si odbornú inštaláciu na úrovni Autorizovanej inštalácie je možné poskytnúť záruku len v prípade, ak boli namontované a nainštalované za použitia osôb, ktoré sú na základe aplikovateľných právnych predpisov a príslušných autorizácií oprávnené uskutočňovať montáž vyhradených technických zariadení – elektrických, za úplného dodržania inštaláčneho manuálu dodaného spoločne so Zariadeniami buď ako osobitný dokument alebo ako súčasť návodu na obsluhu; zároveň je nevyhnutné takúto inštaláciu riadne zdokumentovať a potvrdiť oprávnenými osobami (ďalej len „Oprávnená inštalácia“).

Uvedená poskytnutá záruka za akosť platí v nasledujúcom rozsahu a len za dodržania nasledujúcich podmienok, ktorých dodržanie je objektívne a technicky nevyhnutné vzhľadom na povahu Zariadení (ďalej len „Záruka“).

2. Podmienky poskytnutia a zachovania Záruky.

- a) **Autorizovaná inštalácia ako je definovaná vyššie:** Záruka je poskytnutá na všetko, čo je predmetom Autorizovanej inštalácie.
- b) **Iná ako Autorizovaná inštalácia:** na Zariadenia je poskytnutá Záruka, len ak sú splnené podmienky Oprávnenej inštalácie ako je definovaná vyššie; na montážne, inštaláčne a iné práce spoločnosť AgeVolt záruku neposkytuje, nakoľko tieto uskutočňoval iný subjekt a záruku má alebo musí poskytovať takýto iný subjekt. Pokiaľ došlo k chybám pri Oprávnenej inštalácii a Dodávateľ preukáže, že vada nastala v dôsledku týchto chýb, Záruka sa na Zariadenia nevzťahuje a Klientovi zodpovedá dodávateľ Oprávnenej inštalácie.
- c) **Iná ako Autorizovaná alebo Oprávnená inštalácia:** nakoľko je nevyhnutná odborná inštalácia Zariadení (na to oprávnenou osobou), Klient berie na vedomie, že nemôže ísť o zodpovednosť Dodávateľa zo Záruky, ak došlo k inej ako Autorizovanej alebo Oprávnenej inštalácii. To neplatí v prípade preukázania, že Zariadenie malo vadu bezprostredne pred jeho inštaláciou, resp. ak vada nenastala v dôsledku neodbornej inštalácie.
- d) **Dodržanie návodu na obsluhu a ďalších zásad ako predpoklad zachovania Záruky.** Pre

zachovanie Záruky je nevyhnutná manipulácia so Zariadeniami v súlade s návodom na obsluhu, ktorý k ním bol dodaný, ako aj pravidelná odborná údržba, ak je v zmysle návodu na obsluhu alebo lokálnych predpisov pre konkrétne Zariadenie vyžadovaná. Klient berie na vedomie, že AgeVolt nemôže niest' žiadnu zodpovednosť (t.j. Záruka sa neuplatní) v nasledovných prípadoch:

- i. ak je porucha spôsobená nesprávnym zaobchádzaním, mechanickým alebo iným poškodením nemajúcim povahu vo vade Zariadenia (čo platí aj o zničení alebo poškodení Zariadenia alebo jeho časti, ktoré nemá povahu vo vade Zariadenia, vrátane zničení alebo poškodení v dôsledku vyššej moci alebo znefunkčneniu externými vplyvmi a zásahmi ako napr. vandalizmom), modifikáciou Zariadenia, chybnou inštaláciou Zariadenia (pokiaľ nešlo o Autorizovanú inštaláciu a táto bola chybná), neodbornou manipuláciou (v rozpore s návodom na obsluhu), zanedbaním údržby alebo neodbornou údržbou a/alebo nedodržaním návodu na obsluhu alebo iných inštrukcií výrobcu alebo Dodávateľa vzťahujúcich sa k používaniu Zariadenia. Aj v takýchto prípadoch však Dodávateľ poskytne opravu alebo iné servisné činnosti, a to za odplatu v zmysle aktuálnych cenníkov a v súlade s aktuálnymi dodaciami (resp. servisnými) podmienkami Dodávateľa;
 - ii. ak Klient neoznámil vadu a neuplatnil reklamáciu bezodkladne po tom, čo pri vynaložení primeranej starostlivosti, ktorú po Klientovi možno požadovať, mal možnosť zistiť vadu. V tomto prípade sa Záruka neuplatní len v takom rozsahu, v akom došlo k poškodeniu Zariadenia alebo ku vzniku sekundárnych väd následkom toho, že nedošlo k včasnému reklamovaniu vady. Pre opravy a iné úkony presahujúce uplatnenú Záruku sa uplatnia aktuálne cenníky a dodacie (servisné) podmienky Dodávateľa.
- e) **Prevod Záruky.** Záruku možno previesť len (súčasne) s platným prevodom Zariadenia; tým nedochádza k predĺženiu Záruky ani k žiadnej zmene podmienok uvedených v týchto Podmienkach.
- f) **Nemožnosť obmedzenia Záruky oproti právnym predpisom.** Záruka a čokoľvek v týchto Podmienkach uvedené za žiadnych okolností nemôže byť interpretované ako užšie, než vyplýva zo zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a ďalších aplikovateľných právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa.

3. Záručné doby.

- a) **Všeobecná záručná doba.** Nové Zariadenia majú záruku za akosť 2 roky (záručná doba), pokiaľ nie je ďalej uvedené inak.
- b) **Osobitná záručná doba.** Záručná doba vo vzťahu k príslušenstvu a komponentom, ktoré majú v dôsledku ich prirodzeného zvýšeného opotrebenia kratšiu životnosť, je namiesto záručnej doby v písm. a) 12 alebo 6 mesiacov podľa kategórie príslušenstva. Presná Osobitná záručná doba je vždy vopred viditeľne označená pri cenovej kalkulácii, aj následnej faktúre.

(záručná doba podľa písm. a) a b) vyššie ďalej spoločne ako „Záručná doba“)

Napriek kratšej Záručnej dobe k vyššie uvedeným komponentom Dodávateľ garantuje odplatné dodanie týchto komponentov po dobu 5 rokov od začatia plynutia Záručnej doby, a to za odplatu v zmysle aktuálnych cenníkov a v súlade s aktuálnymi dodaciami podmienkami Dodávateľa.

- c) **Plynutie Záručnej doby.** Záručná doba plynie, (i) pokiaľ nie je potrebné uviesť Zariadenia do prevádzky ich montážou a inštaláciou, od momentu prevzatia Zariadení Klientom (od prevzatia na základe potvrdenia, ako je napr. dodací protokol, list alebo potvrdenie príslušného dopravcu o prevzatí Zariadení Klientom a pod.); a (ii) pokiaľ je potrebné uviesť Zariadenia do prevádzky ich montážou a inštaláciou, tak (ii.a) od momentu uvedenia Zariadení do prevádzky prostredníctvom Autorizovanej inštalácie (prevzatia na základe potvrdenia, ako je napr. dodací protokol, list, protokol o inštalácii a pod.), ak boli predmetom Autorizovanej inštalácie, alebo (ii.b) momentom uvedenia Zariadení do prevádzky Oprávnenou inštaláciou, ak túto Klient preukázateľne objednal do troch týždňov prevzatia Zariadení a poskytol k nej riadne a včas

všetku potrebnú súčinnosť, (ii.c) inak (ak nie sú splnené podmienky v písm. ii.a, ani ii.b.) momentom podľa písm. (i), pričom ustanovenia čl. I ods. 1. a čl. I. ods. 2 písm. c) týchto Podmienok ostávajú nedotknuté. Záručná doba neplynie po dobu od uplatnenia reklamácie až do jej riadneho vybavenia, ak bola reklamácia uplatnená oprávnené. Dodávkou nových Zariadení alebo jeho časti v rámci vyhovenia reklamácii začína pre takto novo dodané Zariadenia alebo jeho časť plynúť nová Záručná doba, ustanovenia tohto ods. c) o plynutí Záručnej doby sa uplatnia primerane.

4. **Nároky z väd.** Bez toho, aby boli akokoľvek obmedzené práva Klienta z väd podľa zákonných ustanovení (najmä ust. § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a ust. § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa), má Klient, ak sa na Zariadeniach alebo ich časti v Záručnej dobe za zachovania podmienok poskytnutia Záruky a podmienok pre Zachovanie záruky prejaví výrobná a/alebo materiálová chyba, nasledujúce práva:
- a) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas (najneskôr do 30 dní) a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu (najneskôr do 30 dní) odstrániť. K odstráneniu vady dôjde vykonaním opravy, pod čím sa rozumie aj výmena potrebných súčastí Zariadenia, ak ďalej nie je uvedené inak.
 - b) Klient môže namiesto odstránenia vady opravou požadovať výmenu Zariadenia, alebo ak sa vada týka len súčasti Zariadenia, tak výmenu súčasti Zariadenia, ak tým Dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Zariadenia (resp. jeho súčasti) alebo vzhľadom na závažnosť vady.
 - c) Dodávateľ má vždy právo namiesto odstránenia vady opravou vymeniť vadné Zariadenie alebo jeho časť za bezvadné, ak to Klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.
 - d) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Zariadenie mohlo riadne užívať ako vec bez vady, má Klient právo na výmenu Zariadenia alebo má právo od zmluvy, ktorou došlo ku kúpe alebo k dodaniu Zariadenia odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Zariadenie riadne užívať.
 - e) Ak ide o iné neodstrániteľné vady Zariadenia (t.j. ak Zariadenie možno riadne užívať aj napriek vadám), má Klient právo na primeranú zľavu z ceny Zariadenia.

Poznámka: nemožnosť opravy Zariadenia, resp. jeho súčasti alebo časti sa z povahy veci (Zariadenia) nepredpokladá.

Voľba nárokov z väd. Klient si svoj nárok z väd pri reklamácii musí u Dodávateľa uplatniť, v prípade, že si zvolí jeden z nárokov (ods. 4 písm. a) až e) vyššie), nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť. V prípade, ak si svoj nárok Klient v rámci uplatnenia reklamácie nezvolí, Dodávateľ o tom Klienta upovedomí a uplatní sa postup podľa čl. II. ods. 1 nižšie, a pokiaľ to bude možné, reklamácia bude vybavená podľa príslušných ustanovení ods. 4 písm. a) až e) vyššie.

Ďalšie nároky z väd. Klient má ďalšie nároky z väd, ktoré mu vyplývajú z aplikovateľných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka, zákona č. 294/ 1999 Z.Z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom, zákona č. 250/2007 Z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

II. Reklamačný poriadok

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Vo vzťahu k nabíjacím staniciam AgeVolt, iným dodaným zariadeniam a tovarom spoločnosťou AgeVolt a ich príslušenstvu (bez ohľadu na to, či boli dodané ako tovar alebo ako dielo):

- 1. Uplatnenie reklamácie.** Reklamáciu možno uskutočniť (i) emailom Klienta na email Dodávateľa helpdesk@agevolt.com uvedenom na webe www.agevolt.com; alebo (ii) písomne formou listovej zásielky zaslanej do sídla Dodávateľa; alebo (iii) osobne v mieste sídla Dodávateľa. Pre zachovanie akýchkoľvek práv zo Záruky musí byť reklamácia uskutočnená najneskôr v posledný deň Záručnej doby, pod čím sa pre tieto účely rozumie aj preukázané odoslanie listovej zásielky na poštovú prepravu v posledný deň lehoty; inak Záruka zaniká. Pre možnosť preukázania doručenia je potrebné zaslať listovú zásielku doporučené. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta, popis reklamovanej vady, resp. poruchy a pokiaľ je to z povahy veci možné a nápomocné pre objasnenie reklamácie, tak aj príslušnú fotografickú dokumentáciu, na základe ktorej je možné vadu riadne identifikovať, vrátane práv a nárokov, ktoré si Klient uplatňuje. V prípade, ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ bez týchto údajov reklamáciu objektívne nevie vybaviť, je Dodávateľ povinný vyzvať Klienta na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením primeranej lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. V prípade, ak Klient reklamáciu nedoplní o rozumne a spravodlivo požadované údaje (nevyhnutné na možnosť posúdiť reklamáciu) a reklamáciu v dôsledku toho nebude možné posúdiť a vybaviť, bude sa táto považovať za neoprávnenú, o čom Dodávateľ Klienta vyrozumie. Klient a Dodávateľ si v súvislosti s reklamáciou poskytnú rozumne požadovateľnú súčinnosť tak, aby Dodávateľ mohol naplánovať servisný výjazd spôsobom, aby došlo k vybaveniu reklamácie optimálne v rámci prvého servisného výjazdu.
- 2. Štandardné reakčné časy.** Vzhľadom na povahu Zariadenia môžu nastať prípady, v ktorých je nevyhnutné podrobiť Zariadenie zložitejšiemu technickému posúdeniu čo sa týka jeho stavu, resp. tvrdenej vady. Dodávateľ je v súvislosti s uvedeným povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie. Dodávateľ sa zaväzuje prísť na miesto inštalácie do 7 dní od riadneho nahlásenia reklamácie, a to na vlastné náklady. Ak bola predmetom dodávky aj Autorizovaná inštalácia, oprava sa vykoná, pokiaľ je to dobre možné, priamo na mieste inštalácie. Ak predmetom dodávky nebola aj Autorizovaná inštalácia, Dodávateľ rozhodne, kde sa vykoná oprava. Pokiaľ je to dobre možné, k vyriešeniu reklamácie dôjde opravou v rámci prvého servisného výjazdu. Ak to možné nie, napr. a najmä z dôvodu zničenia Zariadenia alebo jeho podstatnej časti, vyžadujúceho si napr. a najmä kompletnú výmenu Zariadenia alebo jeho podstatných častí, prípadne dlhšiu opravu alebo rekonštrukciu, nutnosť využitia servisnej dielne a pod., oprava alebo výmena sa uskutoční v štandardných dodacích lehotách pre obdobné zariadenie alebo jeho časti, pričom Klient berie na vedomie, súhlasí a poskytne súčinnosť s tým, aby Dodávateľ demontoval a odviezol zariadenie a berie na vedomie, že počas tejto doby nebude zariadením disponovať.
- 3. Nadštandardná servisná zmluva a nadštandardné reakčné časy.** Klient je oprávnený uzatvoriť s Dodávateľom štandardnú alebo nadštandardnú servisnú zmluvu, ktorých obsahom môžu byť najmä kratšie reakčné časy, kratšie časy na opravu a/alebo výmenu, opcia servisného skladu a rýchla dostupnosť náhradných zariadení, dielov, ako aj ďalšie iné výhody, na ktoré by Klient inak (v zmysle týchto Podmienok a v zmysle zákonov) nemal nárok; výhodné podmienky opráv a iných činností po uplynutí Záruky a pod. V prípade takejto servisnej zmluvy má servisná zmluva prednosť pred týmito Podmienkami.
- 4. Vybavenie reklamácie.** O vybavení reklamácie Dodávateľ Klienta vyrozumie písomným dokladom uvádzajúcim všetky podstatné skutočnosti, a to bezodkladne po skončení reklamačného konania (najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie).

III. Doplňujúce informácie pre Klienta ako spotrebiteľa

- 1. Potvrdenie o uplatnení reklamácie.** V prípade uplatnenia reklamácie Dodávateľ Klientovi bezodkladne vystaví alebo doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie; ak nie je možné takéto potvrdenie o uplatnení reklamácie vystaviť alebo doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 2. Úhrada účelne vynaložených nákladov.** Klient – 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.

- 3. Alternatívne riešenie sporov.** Klient, ktorý je fyzickou osobou – spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Dodávateľa so žiadosťou na nápravu, zaslanú na adresu sídla Dodávateľa alebo na e-mailovú adresu helpdesk@agevolt.com, pokiaľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Dodávateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Dodávateľ inak porušil jeho práva. Ak Dodávateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania, Klient 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 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 Klientom – spotrebiteľom a Dodávateľom. 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

Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 4. Sťažnosti a podnety.** Na spôsob a postup vybavovania sťažností a podnetov Klientov sa uplatnia podmienky týchto Podmienok primerane. Klient je oprávnený uplatniť akúkoľvek sťažnosť, alebo podnet, adresovaný Dodávateľovi 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.

5. Orgán dozoru:

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava
Odbor výkonu dozoru
ba@soi.sk
tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04 fax č. 02/58 27 21 70

* * * * *

Tieto Podmienky sú účinné odo dňa 7. 3. 2022 a nahrádzajú všetky predchádzajúce záručné podmienky, tým však nie sú dotknuté individuálne dojednané alebo Dodávateľom jednostranne poskytnuté záruky, ani skôr poskytnuté záruky v širšom rozsahu. V rozsahu, v akom sú tieto Podmienky pre Klienta priaznivejšie, je Klient oprávnený sa ich dovolať. Dodávateľ je tieto záručné podmienky oprávnený jednostranne meniť, čo učiní zverejnením nových záručných podmienok na svojom webe a oznámením zmeny Klientovi formou emailu alebo správou prostredníctvom Portálu. Zmena je voči Klientovi účinná, ak do 30 dní od doručenia oznámenia o zmene nevznesie výhradu. Pri vznesení výhrady sa voči Klientovi uplatnia pôvodné Podmienky; to však neplatí o záruke na Zariadenia objednané až po zmene Podmienok. Budúcou zemnou týchto Podmienok nemôže dôjsť k zúženiu práv Klientov, ktoré nadobudnú na základe týchto Podmienok.

V Bratislave, dňa 7. 3. 2022

AgeVolt Slovakia s. r. o.