

Reklamačné podmienky

Reklamačný poriadok internetového obchodu AUTOKOMA 1 s.r.o.

upravujúci reklamačné podmienky medzi prevádzkovateľom / predávajúcim a
objednávateľom / kupujúcim (ďalej len „RP“)

Úvodné ustanovenia.

1. Prevádzkovateľom (predávajúcim) v internetovom obchode je **AUTOKOMA 1 s.r.o.,
Zámotie 185, Považská Bystrica 017 01** .
2. Objednávateľom (kupujúcim) v internetovom obchode je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá odošle elektronický formulár s objednávkou tovaru (produktu/ov alebo služby/žieb).
3. Tento Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a
objednávateľom, pri vybavovaní reklamácií, týkajúcich sa správnosti a kvality tovaru a
služieb poskytovaných prevádzkovateľom.
4. Reklamáciou na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie objednávatelom uplatnené
právo zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služieb poskytovaných objednávatelom,
ktorým sa požaduje určitá náprava, alebo náhrada za chybné plnenie, resp. neplnenie
predmetu zmluvy.

Postup vybavovania reklamácií.

1. V zmysle tohto RP, môže oprávnená osoba uplatniť reklamáciu osobne, písomne, alebo
elektronickou poštou.
2. Z reklamácie musí byť zrejmé najmä:
 - kto reklamáciu podáva (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu),
 - predmet reklamácie, prípadne čoho sa objednávatel domáha,
 - komu je reklamácia adresovaná,
 - dátum podania reklamácie,
 - podpis objednávatel'a alebo podpis Oprávnenej osoby spolu s plnomocenstvom.
3. V prípade podania reklamácie elektronickou poštou, faxom alebo písomne Oprávnenou
osobou v mene objednávatel'a musí byť k reklámácii priložené plnomocenstvo na
zastupovanie objednávatel'a vo veci reklamácie.
4. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 2. tohto článku bude považovaná za
neoprávnenú.
5. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
Objednávatel' vydá klientovi o vybavení reklamácie písomný doklad.

6. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň uplatnenia reklamácie objednávateľom. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri poštových zásielkách – deň doručenia reklamácie do podateľne sídla objednávateľa)
- pri osobnom doručení – dátum na kópii reklamácie, ktorým potvrdí objednávateľ doručenie
- pri doručení elektronickou poštou – deň doručenia elektronickej poštovej správy na adresu elektronickej pošty objednávateľa.

7. Ostatné právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a objednávateľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi prevádzkovateľom a objednávateľom, príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, a to v tomto poradí.

8. Objednávateľ je oprávnený tento Reklamačný poriadok z dôvodu zmien právnych predpisov a podnikateľského prostredia kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Objednávateľ určí zverejnením na svojej stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku.

Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť od **13.4.2015** a plne nahrádza predchádzajúci RP. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť RP aj bez predchádzajúceho upozornenia.

Alternatívne riešenie sporov.

Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu (ďalej len “žiadost’ o nápravu”) e-mailom na „autokoma@autokoma.sk“. Ak Predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania Spotrebiteľom Predávajúcemu, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len “návrh”) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len “zákon č. 391/2015 Z. z.”), a to príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v danom prípade Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je zverejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR (www.mhsr.sk), alebo prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke www.ec.europa.eu/consumers/odr/. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, Spotrebiteľ má právo voľby, ktorému z nich návrh podá. Možnosť Spotrebiteľa obrátiť sa na súd nie je podaním návrhu dotknutá. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo súvisiacich s kúpnu zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a v zákone č. 391/2015 Z. z. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.