

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Zákazník je oprávnený podať reklamáciu na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že SVD group s.r.o. nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom a reklamáciu týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.

Spoločnosť SVD group s.r.o. si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu najmä v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti zapríčinené objednávateľom, treťou osobou na činnosť nezabezpečenou dodávateľom, alebo okolnosťami dodávateľom neovplyvniteľnými.

Reklamáciu je Zákazník oprávnený podať písomne a doručiť SVD group s.r.o. v lehote do 3 mesiacov od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, inak toto právo Zákazníka zaniká. Reklamácia týkajúca sa kvality Služieb môže byť podaná aj telefonicky, elektronickou poštou alebo faxom, ak škoda neumožňuje plnohodnotné využívanie Služby a SVD group s.r.o. sa so Zákazníkom dohodne, že Zákazník nie je povinný doručiť písomnú reklamáciu.

## SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE:

- **Ak ide o škodu, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia škody rozhoduje dodávateľ a je povinný škodu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).**
- **Objednávateľ môže namiesto odstránenia škody požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa škoda týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť škody (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).**
- **Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia škody vymeniť poškodený tovar za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).**
- **Ak ide o škodu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez škody, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).**
- **Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú škodu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa škody po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa škody po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká škoda vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.**
- **Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú škodu, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet škôd vec riadne užívať. Za väčší počet škôd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné škody, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.**

V reklamacii je Zákazník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať dôvod reklamácie.

SVD group s.r.o. rozhodne o reklamacii do 30 dní odo dňa jej doručenia SVD group s.r.o.. Rozhodnutie o reklamacii bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k dôvodu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie SVD group s.r.o. aj krátke stanovisko, z ktorého vychádzala SVD group s.r.o. pri rozhodovaní o reklamacii. Spoločnosť SVD group s.r.o. je povinná Zákazníkovi písomne oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa rozhodnutia o reklamacii. Toto ustanovenie sa neuplatňuje, ak nebola reklamácia podaná písomne.

Doručenie reklamácie nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutie Služieb Zákazníkom.

Ak sa na základe reklamácie nezistí chyba, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Zákazníka a rozsah poskytnutých Služieb, resp. nedostatky Služieb nemožno preukázateľne zistiť, Zákazník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov.

V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne SVD group s.r.o. dohodne so Zákazníkom iný spôsob odškodnenia.

V prípade, ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a SVD group s.r.o. vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, SVD group s.r.o. má nárok na úhradu týchto nákladov Zákazníkom a zároveň je oprávnená tieto náklady Zákazníkovi i vyúčtovať.

Platnosť RP je od 01.01.2016