

Reklamačný poriadok

I. Úvodné ustanovenia

(1) Spoločnosť eLVe group s.r.o., so sídlom Dlhé Pole 39, 013 32 Dlhé Pole, adresa prevádzky: Vysokoškolákov 2989/6, 010 01 Žilina, IČO: 48209824, IČ DPH: SK2120112907, DIČ: 2120112907, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 105053/B (ďalej len „zhotoviteľ“) v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“), ktorým riadne informuje svojich zákazníkov (ďalej len „zákazník“) o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

(2) Tento Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v prevádzkových priestoroch spoločnosti eLVe group s.r.o. a zároveň je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti eLVe group s.r.o., ktorá je nasledovná: www.cleanpoint.sk.

II. Zodpovednosť za vady vykonanej opravy

(1) Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava pri prevzatí veci zákazníkom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci zákazníkom v záručnej dobe.

(2) Zhotoviteľ zodpovedá tiež za vady, ktorých príčinou je vadnosť vecí, ktorá sa má opraviť alebo upraviť, alebo nevhodnosť pokynov zákazníka, ak ho na vadnosť vecí alebo nevhodnosť pokynov eLVe group s.r.o. neupozornil.

(3) Záručná doba v prípade zodpovednosti za vady vykonanej opravy vecí, ktoré sa vyskytnú po prevzatí vecí zákazníkom predstavuje 3 mesiace.

(4) Zhotoviteľ nezodpovedá za vady, ktorých odstránenie nebolo predmetom opravy, ani za vady, ktoré nevznikli v dôsledku vykonania opravy.

IV. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

(1) Zákazník je oprávnený uplatniť si právo na opravu vecí v prevádzkarni spoločnosti eLVe group, s.r.o.

(2) Práva zo zodpovednosti za vady, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si zákazník uplatňuje v prevádzkarni spoločnosti eLVe group, s.r.o.

(3) V prípade reklamácie uplatnenej do 3 mesiacov od vykonania opravy veci, spoločnosť eLVe group, s.r.o. môže vybaviť reklamáciu zamietnutím na základe odborného posúdenia alebo nedodaním predmetu reklamácie zhotoviteľovi na odborné posúdenie nezávislým odborníkom.

(4) V prípade uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby, je zákazník oprávnený uplatniť si svoje právo na poskytnutie novej služby (odstránenie vady), resp. právo na vrátenie primeranej ceny za chybné poskytnutú službu v prevádzkarni spoločnosti eLVe group, s.r.o.

(5) Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

a) je potrebné predložiť doklad o kúpe tovaru alebo o poskytnutí služby (oprave),

b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby, nesmie byť naďalej užívaný zákazníkom a pod.).

c) fyzicky odovzdať tovar zhotoviteľovi, ktorý tovar dodá na odborné posúdenie nezávislému odborníkovi (v prípade ak zákazník nedodá tovar zhotoviteľovi za účelom posúdenia je spoločnosť eLVe group, s.r.o. oprávnená reklamáciu zamietnuť)

(6) Spoločnosť eLVe group, s.r.o. je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

(7) Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

(8) Spoločnosť eLVe group, s.r.o. je povinná pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie (reklamačný protokol) a po vybavení reklamácie vydať zákazníkovi písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

V. Vybavenie reklamácie

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje spoločnosť eLVE group, s.r.o. a je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať vrátenie celej ceny za opravu.

(4) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo vrátenie celej ceny opravy alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

(5) Ak spoločnosť eLVE group, s.r.o. reklamáciu nevybaví do 30 dní, zákazník má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, t.j. na odstúpenie od zmluvy.

(6) Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny opravy tovaru.

(7) V prípade odstúpenia od zmluvy dochádza k zániku zmluvy od jej samotného počiatku – na zmluvu sa potom hľadí tak, akoby ani neexistovala. Dôsledkom tohto spôsobu ukončenia zmluvy je preto povinnosť zmluvných strán vrátiť si všetko, čo si medzitým vzájomne plnili podľa ustanovení Občianskeho zákonníka. Odstúpením od zmluvy nezaniká nárok strany na náhradu škody, ktorá vznikla v dôsledku porušenia zmluvy.

VI. Spotrebiteľské spory

(1) Zákazník má právo obrátiť sa na spoločnosť eLVE group, s.r.o. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť eLVE group, s.r.o. vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť eLVE group, s.r.o. porušila jeho práva.

(2) Ak spoločnosť eLVE group, s.r.o. na žiadosť zákazníka podľa bodu (1) odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „ZoARSS“).

(3) Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov so spoločnosťou eLVE group, s.r.o. je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1 alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba

zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky, pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

(4) Návrh zákazníka na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať náležitosti uvedené v ustanovení § 12 odsek 3 ZoARSS. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže zákazník využiť formulár, ktorého vzor je zákazníkovi k dispozícii na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov-clr/146956s>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu Zákazník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

VII. Záverečné ustanovenia

(1) Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 02.10.2019

(2) Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

(3) Spoločnosť eLVe group, s.r.o. si vyhradzuje právo na zmeny tohto Reklamačného poriadku, pričom jeho nové znenie bude uverejnené na internetovej stránke a v priestoroch spoločnosti – miesto pre príjem zákaziek eLVe group, s.r.o. v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

V. Lapoš – eLVe group, s.r.o. (www.cleanpoint.sk)

Web: www.cleanpoint.sk

Tel: +421 907 369 760

IČO: 48209824, IČ DPH: SK2120112907