

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## 1. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť AHM services 1, s.r.o. , so sídlom Laténska 7/642, 851 10 Bratislava - mestská časť Rusovce, IČO: 53 777 956, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 152991/B, (ďalej tiež ako „Spoločnosť“ alebo „Poskytovateľ“), je právnickou osobou, vykonávajúca činnosť v oblasti poskytovania vypracovania znaleckých posudkov pre zákazníkov, ktorý pri uzatváraní a plnení zo zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
2. Predmetom tohto Reklamačného poriadku je úprava postupu pri uplatňovaní reklamácie poskytnutej Služby zo strany Spoločnosti.
3. Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre Spoločnosť aj pre Zákazníka.
4. Uzatvorením Zmluvy alebo zaslaním Objednávky potvrdzuje Zákazník, že sa oboznámil so znením tohto Reklamačného poriadku, ktorý je zverejnený na internetovej stránke Spoločnosti.

## 2. Definície pojmov

1. Spoločnosťou je AHM services 1, s.r.o., so sídlom Laténska 7/642, 851 10 Bratislava - mestská časť Rusovce, IČO: 53 777 956, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 152991/B.
2. Zákazníkom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu so Spoločnosťou na základe Zmluvy. Zákazník, ktorý pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti je spotrebiteľom.
3. Spotrebiteľom je Zákazník – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.
4. Zmluvou je zmluva uzatvorená medzi Spoločnosťou ako obstarávateľom a Zákazníkom ako objednávateľom, predmetom ktorej je záväzok Spoločnosti zabezpečiť pre zákazníka vypracovanie Produktu podľa Zmluvy a záväzok Zákazníka zaplatiť Spoločnosti za zabezpečenie vypracovania Produktu dohodnutú odmenu, ako aj úprava s tým súvisiacich vzájomných práv a povinností.
5. Reklamáciou je uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby.
6. Službou sa rozumie zabezpečenie vypracovania znaleckého posudku tret'ou osobou, predmetom ktorého bude ocenenie nehnuteľnej veci, hnuteľnej veci, podniku alebo časti podniku určenej Zákazníkom alebo zabezpečenie vypracovania iného Produktu.
7. Produktom sa rozumie zabezpečenie:
  - a) znaleckého posudku vypracovaného tret'ou osobou, predmetom ktorého bude ocenenie nehnuteľnej veci, hnuteľnej veci, podniku alebo časti podniku určenej Zákazníkom,
  - b) doplnenia znaleckého posudku,
  - c) vyhotovenia kópie znaleckého posudku,
  - d) zabezpečenie odborného stanoviska,
  - e) zabezpečenie odborného potvrdenia,
  - f) zabezpečenie odborného vyjadrenia.
8. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej Služby, vrátením odmeny účtovanej za poskytnutú Službu, poskytnutím primeranej zľavy z odmeny za poskytnutú Službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
9. Zmluvnými stranami sú Spoločnosť a Zákazník
10. Kalkuláciou je určenie odmeny za zabezpečenie vypracovania Produktu
11. Webovým sídlom alebo webovou stránkou alebo internetovou stránkou Spoločnosti je, ak v týchto VOP nie je uvedené inak, [www.onlineposudok.sk](http://www.onlineposudok.sk)

## 3. Zodpovednosť za vady

1. Spoločnosť zodpovedá za to, že Služba poskytnutá Zákazníkovi bude spĺňať všetky zákonom, zmluvou a VOP stanovené požiadavky.
2. Spoločnosť zodpovedá za vady ponúkanej Služby Zákazníkovi.

#### 4. Uplatnenie reklamácie

1. Zákazník je oprávnený uplatniť Reklamáciu na správnosť poskytnutej Služby, ak má dôvodnú pochybnosť, že poskytnutá Služba – vypracovaný Produkt je nesprávny.
2. Reklamáciu musí Zákazník uplatniť u Spoločnosti bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytnutej Služby.
3. Uplatnenie reklamácie musí byť urobené písomne a doručené osobne na adresu sídla Spoločnosti, poštovým doručovateľom ako doporučená zásielka, alebo pomocou prostriedkov diaľkovej komunikácie.
4. Pri uplatnení reklamácie vyplní Zákazník reklamačný protokol alebo iný dokument s náležitosťami podľa tohto bodu (ďalej tiež ako „reklamačný protokol“). V reklamačnom protokole uvedie Zákazník svoje identifikačné údaje aspoň v rozsahu meno a priezvisko, bydlisko, telefónne číslo alebo email, v prípade fyzickej osoby a aspoň v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO; telefónne číslo alebo email, v prípade právnickej osoby. V reklamačnom protokole ďalej Zákazník presne označí vadu poskytnutej Služby, t.j. vadu Produktu a tiež, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenia reklamácie.
5. Vyplnený a podpísaný reklamačný protokol zašle Zákazník na adresu sídla Spoločnosti, odovzdá ho osobne v sídle Spoločnosti zamestnancovi Spoločnosti, alebo ho odošle pomocou prostriedkov diaľkovej komunikácie.
6. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok na zaplatenie odmeny za poskytnutie Služby.
7. Spoločnosť je oprávnená neuznať reklamáciu, ak vady poskytnutej Služby boli spôsobené:
  - a) okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť,
  - b) dôvodmi na strane Zákazníka alebo tretích osôb, najmä nesprávnosťou údajov, informácií, písomností alebo iných dokumentov poskytnutých Spoločnosti, ako aj nedostatkom súčinnosti pri poskytovaní Služby, alebo nemožnosťou Spoločnosti alebo tretej osoby vyhotovujúcej Produkt oboznámiť sa dostatočne s predmetom oceňovania, ktorú nezavinila Spoločnosť,
  - c) ak Zákazník uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa prevzatia Produktu.
8. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Zákazník uplatnil reklamáciu u Spoločnosti, t.j. deň, keď je písomná reklamácia doručená Spoločnosti.

#### 5. Vybavenie reklamácie

1. Spoločnosť, pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom emailu, vydá Zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie, a to najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak zaslanie potvrdenia o prijatí reklamácie, nie je možné zaslať Zákazníkovi bezodkladne.
2. Spoločnosť, pri osobnom uplatnení reklamácie, vydá Zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie ihneď pri uplatnení reklamácie.
3. Spoločnosť alebo ňou poverená tretia osoba prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. 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 jej uplatnenia.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3 tohto článku má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť.
5. O vybavení reklamácie vydá Spoločnosť Zákazníkovi oznámenie o vybavení reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním oznámenia o vybavení reklamácie Spoločnosť splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
6. O vybavení reklamácie informuje Spoločnosť Zákazníka zaslaním e-mailovej správy spolu s oznámením o vybavení reklamácie na e-mailovú adresu Užívateľa, v prípade, ak Užívateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Užívateľ požiada o zaslanie informácie poštou alebo osobne, Spoločnosť zašle oznámenie o vybavení reklamácie na kontaktnú adresu Zákazníka uvedenú v reklamačnom protokole.
7. Spoločnosť je povinná viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

#### 6. Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa preukáže, že poskytnutá služba, t.j. vypracovaný Produkt, trpí vadou, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo na jej bezplatné a včasné odstránenie. Spoločnosť je povinná zabezpečiť bezodkladné a bezplatné odstránenie vady. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Spoločnosť.
2. Zákazník má právo odstúpiť od Zmluvy, ak:
  - a) poskytnutá služba obsahuje vadu, ktorú nemožno odstrániť,

- b) ak ide o odstrániteľné vady, ale Zákazník nemôže pre väčší počet väd Produkt riadne využiť,
  - c) ak ide o odstrániteľné vady, ale Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady Produkt riadne využiť,
  - d) Spoločnosť nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote podľa tohto Reklamačného poriadku.
3. Zákazník má právo požadovať zľavu z odmeny, ak
- a) poskytnutá služba obsahuje vadu, ktorú nemožno odstrániť,
  - b) ak ide o odstrániteľné vady, ale Zákazník nemôže pre väčší počet väd Produkt riadne využiť,
  - c) ak ide o odstrániteľné vady, ale Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady Produkt riadne využiť,
  - d) Spoločnosť nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote podľa tohto Reklamačného poriadku.
4. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z odmeny sa prihliadne na charakter vady. O výške poskytnutej zľavy rozhoduje Spoločnosť.
5. V prípadoch uvedených v bodoch 2 a 3 tohto článku sa môžu Spoločnosť a Zákazník dohodnúť o vybavení reklamácie opätovným bezodplatným poskytnutím Služby.
6. Spoločnosť vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
- a) odstránením vady,
  - b) opätovným bezodplatným poskytnutím služby, po dohode so Zákazníkom,
  - c) vrátením odmeny za poskytnutú Službu – pri odstúpení Zákazníka od Zmluvy,
  - d) zaplatením primeranej zľavy z odmeny za poskytnutú Službu,
  - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

## **7. Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Orgánom dozoru vo veciach ochrany spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P.O.BOX č.5, 820 07 Bratislava 27.
2. Spoločnosť je oprávnená vykonať jednostrannú zmenu tohto reklamačného poriadku. Zmena Reklamačného poriadku musí byť Zákazníkovi oznámená buď písomne alebo elektronicky alebo prostredníctvom zverejnenia oznámenie o zmene Reklamačného poriadku na webovom sídle Spoločnosti.
3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 06.02.2024.