

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Growia-H s. r. o.

Obchodná spoločnosť **Growia – H s. r. o.** so sídlom Hronská 335/9, 935 23 Rybník, Slovenská republika, IČO: 52 420 035, DIČ: 2121021386, IČ DPH: SK2121021386, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka číslo: 48282/N, v mene ktorej koná, Ing. Ivana Havranová – konateľka, kontaktné údaje: +421 905 869 922, ivana@havranova.sk, www.havranova.sk ako Poskytovateľ služieb **informuje Zákazníka spotrebiteľa** o Reklamačnom poriadku.

1.1 *Reklamačný poriadok*

- 1.1.1 Práva Zákazníka z vadného plnenia sa riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a týmito VOP.
- 1.1.2 Pri uplatňovaní práv z vadného plnenia Poskytovateľ postupuje v súlade s reklamačným poriadkom.
- 1.1.3 Zákazník je povinný oboznámiť sa s aktuálnym znením reklamačného poriadku pred odoslaním reklamácie.
- 1.1.4 Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na Služby, ktoré sú predmetom Zmluvy uzavretej prostredníctvom webovej stránky Poskytovateľa ako zmluvy uzavretej na diaľku.
- 1.1.5 Poskytovateľ zodpovedá za vady plnenia podľa Zmluvy.
- 1.1.6 Plnenie Poskytovateľa podľa Zmluvy má vady, ak po kvalitatívnej alebo kvantitatívnej stránke nezodpovedá Zmluve.

1.2 *Uplatnenie reklamácie:*

- 1.2.1 Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť u Poskytovateľa bezodkladne po tom, ako vadu plnenia zistil.
- 1.2.2 Reklamácia musí obsahovať popis dôvodu reklamácie, dátum poskytnutia Služby a akékoľvek relevantné informácie, ktoré pomôžu pri riešení reklamácie.
- 1.2.3 Zákazník môže reklamáciu uplatniť nasledujúcim spôsobom:
 - prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu: ivana@havranova.sk
 - poštou na adresu sídla Poskytovateľa.
- 1.2.4 Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady plnenia – reklamáciu sa považuje okamih doručenia e-mailovej správy alebo doručenia listovej zásielky Poskytovateľovi.
- 1.2.5 Ak zákazník uplatní reklamáciu, Poskytovateľ, alebo ním poverený zamestnanec, je povinný poučiť Zákazníka o jeho právach vyplývajúcich z uplatnenia nárokov zo zodpovednosti za vady služby.

- 1.2.6 Poskytovateľ informuje Zákazníka, že reklamácia v prípade, že je oprávnená, môže byť vybavená:
 - 1.2.6.1 poskytnutím Služby v dohodnutej kvalite a špecifikácii,
 - 1.2.6.2 vrátením Ceny/časti Ceny za poskytnutú Službu,
 - 1.2.6.3 vyplatením primeranej zľavy z Ceny Služby,
 - 1.2.6.4 odôvodneným zamietnutím reklamácie Služby.
- 1.2.7 Spôsob vybavenia reklamácie bude určený ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú technickú zhodnotenie stavu Služby, najneskôr do 30 odo dňa uplatnenia reklamácie.

1.3 Spôsob vybavenia reklamácie

- 1.3.1 Pokiaľ Poskytovateľ uzná reklamáciu Zákazníka za odôvodnenú, zaistí nápravu. Reklamácia bude vybavená ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr do 30 dní.
- 1.3.2 Poskytovateľ vybaví reklamáciu niektorým z postupov špecifikovaných v ods. 1.2 body 1.2.6.1 až 1.2.6.3.
 - 1.3.2.1 Reklamácia môže byť vybavená tiež odôvodneným zamietnutím reklamácie Služby.
- 1.3.3 Dôvodom reklamácie nemôžu byť technické problémy na strane Zákazníka (napr. slabé internetové pripojenie, nesprávna manipulácia s elektronickým obsahom, nedostatočná konfigurácia mobilného telefónu, počítača alebo tabletu), ani učebné materiály a pomôcky poskytnuté Poskytovateľom v rámci plnenia predmetu Zmluvy či poskytnuté ako Elektronický obsah.

1.4 Postup pri/po uplatnení reklamácie

- 1.4.1 Poskytovateľ vydá pri uplatnení reklamácie Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Poskytovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, Poskytovateľ ho doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Zákazník možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o prijatí reklamácie bude obsahovať okrem iného identifikáciu Poskytovateľa a Zákazníka, čo je obsahom reklamácie podľa Zákazníka, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje, dátum a miesto prijatia reklamácie a podpis pracovníka Poskytovateľa.

1.5 Zamietnutie reklamácie, resp. kedy Zákazníkovi nevznikne právo na reklamáciu, ak:

- 1.5.1 neoznami zjavné vady Služby bezodkladne po ich zistení,
- 1.5.2 ak je vada Služby spôsobená Zákazníkom,
- 1.5.3 ak vada Služby vznikla neodborným zaobchádzaním alebo obsluhou,
- 1.5.4 ak vada Služby vznikla neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- 1.5.5 ak vada Služby vznikla zásahom neoprávnenou osobou a/alebo v rozpore s VOP.

- 1.6 Poskytovateľ informuje Zákazníka o možnosti obrátiť sa na Spoločnosť ochrany spotrebiteľov, ktorá poskytuje bezplatné poradenstvo pre spotrebiteľov vo svojich pobočkách. Kontakt: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov, Nábr. Jána Pavla II 439/16, 058 01 Poprad, tel.: 0944 533 011, e-mail: info@sospotrebiteľov.sk.
-