

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **CARPATHIAN Accounting, s.r.o.**, so sídlom: Grösslingová 5, Bratislava 811 09, Slovenská republika, IČO: 50 399 675, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 112549/B

pre užívateľov internetového portálu [www.carpathianag.sk](http://www.carpathianag.sk)

### Článok I. Úvodné ustanovenia

Obchodná spoločnosť **CARPATHIAN Accounting, s.r.o.**, so sídlom: Grösslingová 5, Bratislava 811 09, Slovenská republika, IČO: 50 399 675, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 112549/B (ďalej v texte len ako „*spoločnosť*“ alebo „*poskytovateľ*“) vydáva v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a to v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení, a zákonom č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení (ďalej len „*Zákon*“) tento reklamačný poriadok. Poskytovateľ v rámci svojej podnikateľskej činnosti poskytuje produkty a služby prostredníctvom webového portálu [www.carpathianag.sk](http://www.carpathianag.sk). Produktami a službami poskytovanými poskytovateľom sa rozumejú:

- školenia a konferencie,
- video školenia,
- elektronické produkty (rôzne pomôcky a materiály vo formáte xls / xlsx, doc / docx alebo pdf),
- on-line produkty a on-line služby, a to bezplatne alebo za poplatok.

Tento reklamačný poriadok sa uplatní len v prípade, ak bola uzavretá kúpna zmluva alebo zmluva o poskytnutí užívacích práv medzi poskytovateľom na strane jednej a užívateľom, ktorý je spotrebiteľom na strane druhej (ďalej len ako „*spotrebiteľ*“). Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s poskytovateľom nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na zmluvné vzťahy s užívateľom, ktorý v rámci zmluvného vzťahu s poskytovateľom nemá postavenie spotrebiteľa.

Reklamačný poriadok upravuje práva, povinnosti a postup poskytovateľa a spotrebiteľa, ako užívateľa produktov a služieb poskytovateľa, v rámci reklamačného konania.

Reklamačným konaním sa rozumie konanie, ktoré poskytovateľ vedie na základe reklamácie zo strany spotrebiteľa v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady produktov alebo služieb poskytovateľa.

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa ako užívateľa služieb poskytovaných poskytovateľom zo zodpovednosti za vady produktov alebo služieb. Reklamáciou sa spotrebiteľ domáha uskutočnenia nápravy najmä z dôvodu, že pri poskytnutí služby zo strany spoločnosti došlo k porušeniu povinností, vyplývajúcich spoločnosti zo všeobecne záväzných právnych predpisov, kúpnej zmluvy alebo zmluvy o poskytnutí užívacích práv, obchodných podmienok spoločnosti alebo z dôvodu iných nesprávností, či nedostatkov pri poskytnutí produktu alebo služby poskytovateľa. Reklamáciou nie je poskytnutie zákazníckej podpory. Zákazníckou podporou sa rozumie žiadosť o pomoc, radu alebo

informáciu v súvislosti s konkrétnym záväzkovým vzťahom medzi spotrebiteľom a spoločnosťou. Reklamáciou tiež nie je ohlásenie zmeny údajov o spotrebiteľovi.

Na žiadosť spotrebiteľa je poskytovateľ povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať spotrebiteľovi doklad o zakúpení veci (faktúru) obsahujúci údaje, ktoré musí obsahovať záručný list, a to: obchodné meno, IČO a sídlo poskytovateľa. Pokiaľ je poskytovaná dlhšia než zákonná záruka, poskytovateľ určí podmienky a rozsah predĺženia záruky v záručnom liste.

## **Článok II.**

### **Osoba oprávnená podať reklamáciu**

Reklamáciu je oprávnený podať každý spotrebiteľ, t.j. osoba, ktorá s poskytovateľom uzatvorila kúpnu zmluvu alebo zmluvu o poskytnutí užívacích práv.

## **Článok III.**

### **Predmet reklamácie**

Predmetom reklamácie môže byť námietka alebo pripomienka spotrebiteľa k nedostatkom plnenia z kúpnej zmluvy alebo zmluvy o poskytnutí užívacích práv, ak sa spotrebiteľ domnieva, že poskytnutý produkt má vady alebo služby neboli poskytovateľom poskytnuté riadne, prípadne ak sa spotrebiteľ domnieva, že poskytovateľ porušil pri poskytovaní služby svoje povinnosti, vyplývajúce mu zo všeobecne záväzného právneho predpisu alebo zo zmluvy.

Predmetom reklamácie nemôže byť uplatnenie zodpovednosti za:

- vadu produktu alebo služby, ktorá bola spôsobená ich použitím v rozpore so všeobecnými obchodnými podmienkami poskytovateľa (ďalej len ako „VOP“),
- vadu produktu alebo služby vzniknutú v dôsledku dočasného prerušenia poskytovania služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, výpadkov elektrickej energie, internetovej siete, pripojenia alebo z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť,
- vadu produktu alebo služby, za ktorú poskytovateľ nezodpovedá v zmysle VOP.

## **Článok IV.**

### **Miesto podania a náležitosti reklamácie**

Spotrebiteľ je oprávnený podať reklamáciu písomne na adresu sídla spoločnosti: Rudolfa Mocka 1C, Bratislava 841 04, Slovenská republika, alebo emailom na adresu [info@carpathianag.sk](mailto:info@carpathianag.sk).

Reklamácia musí byť dostatočne určitá, najmä musí obsahovať nasledovné náležitosti:

- identifikáciu spotrebiteľa, uplatňujúceho reklamáciu (zákaznícke číslo, ktoré mu bolo spoločnosťou pridelené alebo úplné meno a priezvisko), kontaktné údaje, na ktorých bude spotrebiteľ o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený, v prípade ak spotrebiteľ požaduje byť o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený na iné kontaktné údaje, než tie ktoré uviedol pri registrácii,
- doklad o zakúpení produktu alebo služby od poskytovateľa, ktorým je buď záručný list alebo faktúra,

- podrobný opis reklamovanej vady (nedostatku) poskytnutého produktu alebo služby spolu s prípadnou dokumentáciou preukazujúcou spotrebiteľom uvádzané skutočnosti.

V prípade ak reklamácia nemá potrebné obsahové náležitosti, vyzve poskytovateľ spotrebiteľa o ich doplnenie. Poskytovateľ je oprávnený vyzvať spotrebiteľa na predloženie potrebných dokladov, ktoré sú pre riadne vybavenie reklamácie potrebné. Ak spotrebiteľ, na základe výzvy poskytovateľa reklamáciu nedoplní najneskôr do 30 dní odo dňa kedy bol na doplnenie reklamácie vyzvaný, poskytovateľ reklamačné konanie zastaví, o čom upovedomí spotrebiteľa.

Lehota na vybavenie reklamácie podľa bodu 5. tohto reklamačného poriadku začína plynúť až po predložení a doplnení všetkých potrebných údajov a dokladov, vyžiadaných poskytovateľom, t. j. podaním úplnej reklamácie.

### Článok V.

#### Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie

Spotrebiteľ je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne po zistení vady.

Spotrebiteľ je povinný reklamáciu uplatniť v záručnej dobe, najneskôr v lehote do 2 (slovom: dvoch) rokov odo dňa kedy mu bol produkt dodaný alebo služba zo strany spoločnosti poskytnutá, inak spoločnosť reklamáciu odmietne. V prípade služieb poskytovaných v určitom časovom období, začína lehota na uplatnenie reklamácie plynúť dňom ukončenia poskytovania takejto služby (dňom úplného dodania služby).

Poskytovateľ spotrebiteľovi potvrdí prijatie reklamácie a to rovnakým spôsobom (formou), akým spotrebiteľ reklamáciu u spoločnosti uplatnil, prípadne spôsobom, na ktorom sa spotrebiteľ a spoločnosť dohodli. Ak je reklamácia uplatnená prostriedkami diaľkovej komunikácie, poskytovateľ upovedomí spotrebiteľa o prijatí reklamácie ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, poskytovateľ ho doručí spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Poskytovateľ nemusí potvrdenie o prijatí reklamácie doručovať v prípade, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Poskytovateľ po obdržaní reklamácie poučí spotrebiteľa uplatňujúceho reklamáciu o jeho právach podľa platných právnych predpisov. Odstrániteľnú vadu má spotrebiteľ právo žiadať riešiť buď odstránením vady (opravou) alebo výmenou vadnej veci (produktu) za bezchybnú, resp. v prípade služby dodaním služby bez väd. Ak nie je takýto postup možný, môže spotrebiteľ požadovať primeranú zľavu z ceny, alebo od zmluvy odstúpiť.

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje určí poskytovateľ spôsob vybavenia reklamácie, pokiaľ je to možné ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je poskytovateľ povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia úplnej reklamácie v súlade s bodom 4. tohto reklamačného poriadku. V tejto lehote oznámi spotrebiteľovi výsledok vybavenia reklamácie. Ak reklamácia nie je vybavená včas v lehote podľa tohto bodu, má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípadoch ustanovených Zákonom. Odstúpenie je účinné okamihom doručenia odstúpenia od zmluvy poskytovateľovi, ak sú splnené všetky Zákonom stanovené

podmienky. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší a zmluvné strany sú si povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

Poskytovateľ o výsledku vybavenia reklamácie upovedomí spotrebiteľa rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená, prípadne spôsobom, na ktorom sa poskytovateľ a spotrebiteľ dohodli.

Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša poskytovateľ, týmto nie je dotknutý nárok poskytovateľa na náhradu škody, ktorá bola poskytovateľovi spôsobená uplatnením neoprávnenej reklamácie. V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej reklamácie je poskytovateľ oprávnený požadovať od účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním reklamácie.

Platné uplatnenie reklamácie spotrebiteľom nezavazuje spotrebiteľa povinnosti riadne plniť svoje záväzky voči poskytovateľovi po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia spotrebiteľa oprávnená.

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený podať, najneskôr do 30 dní odo dňa kedy mu bolo doručené vybavenie pôvodnej reklamácie, opakovanú reklamáciu. Pre vybavenie opakovanej reklamácie platia rovnaké lehoty a postupy ako pri vybavovaní prvej reklamácie. Podanie opakovanej reklamácie nemá odkladný účinok. Poskytovateľ je oprávnený opakovanú reklamáciu, v ktorej spotrebiteľ neuvádza žiadne nové, vo veci relevantné skutočnosti odmietnuť. O odmietnutí opakovanej reklamácie poskytovateľ spotrebiteľa bez zbytočného odkladu upovedomí a to rovnakým spôsobom (formou) akou spotrebiteľ opakovanú reklamáciu uplatnil.

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený obrátiť sa s riešením svojich požiadaviek a pripomienok na príslušný súd alebo Slovenskú obchodnú inšpekciu ktorá vykonáva dohľad nad činnosťou poskytovateľa.

V súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke mhsr.sk), ak poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd týmto nie je dotknutá.

## **Článok VI.** **Odmietnutie reklamácie**

Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť reklamáciu v prípade ak:

- bola reklamácia podaná osobou, ktorá na jej podanie nebola oprávnená v súlade s bodom 2. tohto reklamačného poriadku,
- reklamácia nebola podaná v lehote podľa bodu 5. reklamačného poriadku,
- reklamácia je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo je v rozpore s dobrými mravmi,

- vo veci, ktorá je predmetom reklamácie už bolo právoplatne rozhodnuté súdom alebo iným príslušným orgánom, prípadne bolo vo veci začaté konanie pred súdom alebo iným orgánom.

O odmietnutí reklamácie poskytovateľ bezodkladne informuje spotrebiteľa a to rovnakým spôsobom (formou) akou spotrebiteľ reklamáciu uplatnil.

## **Článok VII.** **Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovom portáli poskytovateľa [www.carpathianag.sk](http://www.carpathianag.sk).

Akékoľvek záležitosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia prednostne VOP poskytovateľa a Zákonom.

Poskytovateľ je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Každú zmenu reklamačného poriadku zverejní poskytovateľ na svojej internetovej stránke.

Reklamačné konanie sa vždy riadi právnymi predpismi a znením reklamačného poriadku platného a účinného v čase uplatnenia reklamácie spotrebiteľom.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. septembra 2020.