

## **Reklamačný poriadok**

### **ALL INCLUSIVE STAV s.r.o.**

Tento Reklamačný poriadok je vydaný firmou **ALL INCLUSIVE STAV s.r.o.**, **Vydrany 502, 930 16 Vydrany**, **Vydrany 930 16**, IČO: **52701981**, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu **Trnava**, odiel **Sro**, vložka č. **45474/T** (ďalej len „**firma**“) a bol prijatý s účinnosťou od 15.10.2021

Kontaktné údaje

Korešpondenčná adresa: Vydrany 502, Vydrany 930 16

Zodpovedná Osoba: Viktor Hodosi

E-mailová adresa: [info@allinclusivestav.sk](mailto:info@allinclusivestav.sk)

Telefonický kontakt: +421 951 780 731

### **1) Základné ustanovenia**

1.1 Firmou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie horeuvedená spoločnosť **ALL INCLUSIVE STAV s.r.o.**

1.2 Reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných firmou v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len „**reklamácia**“).

1.3 Klientom sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej firma poskytuje služby (ďalej len „**klient**“).

### **2) Postupy a lehoty vybavovania reklamácií**

2.1 Ak klient usúdi, že služby poskytované firmou sú nedostatočné alebo má voči nim výhrady, je oprávnený uplatniť ich formou reklamácie u firmy, a to písomne (e-mailom alebo poštou na kontaktné údaje uvedené vyššie), prípadne osobne v ktorejkoľvek prevádzke firmy. Firma zodpovedá za vady služieb poskytnutých klientovi.

2.2 Firma spíše s klientom o každej reklamácií, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol. Reklamačný protokol má formu formulára, ktorý je v danej dobe aktuálne platný a prijatý firmou.

2.3 Firma oznámi klientovi spôsob vybavenia reklamácie a vydá Klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Spôsob vybavenia reklamácie bude určený v závislosti od druhu vady. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne

odstránená. V odôvodnených prípadoch pokiaľ nemožno vadu bezodkladne odstrániť, možno reklamáciu vybaviť aj neskôr.

2.4 Reklamácia klienta môže byť uznaná ako oprávnená alebo neoprávnená. Pokiaľ firma uzná reklamáciu za oprávnenú a vadu nemožno bezodkladne odstrániť, poskytne klientovi primeranú náhradu. Náhradou sa rozumie predovšetkým zľava z odplaty za poskytované služby.

2.5 Reklamácia klienta musí byť vybavená v lehote **30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie. Firma je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2.6 Klient má právo obrátiť sa na firmu so žiadosťou o nápravu (poštou alebo e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým firma vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že firma porušila jeho práva. Ak firma odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (Slovenskej obchodnej inšpekcii alebo oprávnenej právnickej osobe zapísanej do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR). Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Náležitosti návrhu upravuje § 12 podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov / ďalej len zák. č. 391/2015 Z. z. /. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor tvorí prílohu zák. č. 391/2015 Z. z. a je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

2.7 Štátnu kontrolu poskytovania služieb spotrebiteľom na vnútornom trhu vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov.soi> .