

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Obchodná spoločnosť BONATO s.r.o., so sídlom Mýtna 42, 811 05 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 498 928, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 173779/B (*d'alej len „dodávateľ“*) vydáva v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, tento reklamačný poriadok (*d'alej len „reklamačný poriadok“*).

Článok I.

Základné ustanovenia a vymedzenia pojmov.

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup dodávateľa pri vytknutí vady služby zo strany klienta, ktorým uplatňujú svoj nárok na preverenie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb, prípadne ktorými poukazujú na konkrétne nedostatky v poskytovaní služieb dodávateľom.
- 1.2. Službou je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný spotrebiteľovi vrátane digitálnej služby a činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa.
- 1.3. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- 1.4. Obchodníkom je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.
- 1.5. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.
- 1.6. Zmluvou uzavretou na diaľku je zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
- 1.7. Klient je fyzická osoba – spotrebiteľ (nepodnikateľ), alebo fyzická osoba – podnikateľ, ktorý odoslaním objednávky žiada dodávateľa o poskytnutie služby spočívajúcej vo vypracovaní písomného posudku, ktorý obsahuje výber najvhodnejšieho variantu Oddĺženia BONATO pre objednávateľa.
- 1.8. Reklamačné konanie je konanie dodávateľa, ktoré je vedené na podklade vytknutia vady služby zo strany klienta v pozícii spotrebiteľa.
- 1.9. Reklamáciou je vytknutie zodpovednosti za vady poskytnutej služby, teda ide o podanie klienta, ktorým namieta správnosť alebo kvalitu poskytnutej služby alebo namieta správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena za poskytnutú službu bola vyúčtovaná v nesprávnej výške.
- 1.10. Vybavením reklamácie je ukončenie konania o reklamácií zo strany dodávateľa po preverení klientom uvedených skutočností.

Článok II.

Spôsob a forma vytknutia vady služby.

- 2.1 Klient je oprávnený vytknúť vadu poskytnutej služby:

- a) osobne na centrále dodávateľa na adrese Dolné Rudiny 2954/1, 010 01 Žilina – 8. poschodie.
- b) formou písomného podania zaslaním prostredníctvom pošty na adresu BONATO s.r.o., PO BOX B17, 010 01 Žilina.
- c) elektronickou formou a to prostredníctvom e-mailu na adresu bonato@bonato.sk

Článok III.

Náležitosti reklamácie a začatie reklamačného konania.

- 3.1 Klient je povinný v reklamácií uviesť:
 - a) identifikačné údaje a to meno a priezvisko, adresu trvalého pobytu, telefonický kontakt, emailovú adresu pokiaľ ju má zriadenú,
 - b) opis rozhodujúcich skutočností, ktoré sú predmetom reklamácie s uvedením toho, v čom klient vidí nedostatok alebo nesprávnosť poskytnutej služby zo strany dodávateľa,
 - c) číslo objednávky,
 - d) kópie listinných dokumentov, ktorými preukazuje nedostatok alebo nesprávnosť poskytnutej služby zo strany dodávateľa, alebo ktorými namieta nesprávnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, najmä výpis z bankového účtu preukazujúci zaplatenie odmeny za poskytnutú službu, alebo potvrdenie o vklade na účet dodávateľa.
 - e) špecifikuje spôsob nápravy, ktorý od dodávateľa požaduje. Ak klient žiada vrátiť finančné prostriedky, je povinný uviesť aj číslo bankového účtu v tvare IBAN, na ktoré žiada vrátiť celú alebo pomernú časť zaplatenej odmeny za poskytnutú službu,
 - f) v prípade, ak klient uplatní reklamáciu formou písomného podania aj dátum spísania reklamácie a podpis klienta.
- 3.2 Reklamačné konanie sa začína momentom osobnej návštevy klienta v sídle spoločnosti za účelom ústneho podania reklamácie, momentom doručenia písomného podania do centrály dodávateľa, ktorým klient uplatňuje reklamáciu, alebo dňom doručenia emailovej správy, obsahom ktorej je reklamácia poskytnutej služby na emailovú adresu bonato@bonato.sk. Momentom začatia reklamačného konania začínajú plynúť lehoty na rozhodnutie o oprávnenosti reklamácie a lehoty na vybavenie reklamácie.
- 3.3 Dodávateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmluvou. Dodávateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania klientovi.
- 3.4 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu, teda vytknúť vadu na kvalitu poskytovanej služby a správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena za poskytnutú službu bola vyúčtovaná v nesprávnej výške.

Článok IV.

Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie, ukončenie reklamačného konania

- 4.1 Reklamáciu musí klient uplatniť u dodávateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní.
- 4.2 Dodávateľ je povinný poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom.
- 4.3 Ak dodávateľ odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi klientovi. Ak klient znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť dodávateľa za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a dodávateľ nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na

opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka nevzťahuje. Na náklady klienta spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

- 4.4 Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania vrátením časti alebo celej odmeny za poskytnutú službu na bankový účet klienta alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Článok V.

Záverečné ustanovenie

- 5.1 V prípade, že klient v pozícii fyzickej osoby spotrebiteľa nebol spokojný s vybavením reklamácie dodávateľom alebo keď sa klient obrátil na dodávateľa so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva, má klient v pozícii spotrebiteľa právo obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu. Ak dodávateľ na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má klient v pozícii spotrebiteľa právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Klient je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- 5.2 Tento reklamačný poriadok je dostupný na centrále v sídle spoločnosti BONATO s.r.o., na adrese Dolné Rudiny 2954/1, 010 01 Žilina – 8. poschodie a na webovom sídle dodávateľa www.bonato.sk
- 5.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.07.2024.