

Reklamačný poriadok

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania a vybavovania reklamácií u poskytovateľa tovarov a/alebo služieb:

Obchodné meno: **Bedrock SK s. r. o.**

Sídlo: Bencúrova 11/A, 821 04 Bratislava

IČO: 45 703 451

DIČ: 2023392932

IČ DPH: SK2023392932

Zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 77831/B

Štatutárny orgán: SlavkoHerák, konateľ

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Poskytovateľ je prevádzkovateľom internetového portálu www.bedrock.sk, prostredníctvom ktorého umožňuje spotrebiteľovi objednávku služieb tvoriacich predmet podnikateľskej činnosti Poskytovateľa.

2. Kontaktné údaje Poskytovateľa na účely reklamačného konania:

Bedrock SK s. r. o.

Bencúrova 11/A

821 04 Bratislava

Prevádzkareň:

Trnavská cesta 110/A

821 04 Bratislava

Telefón:

02/ 4341 3333

[0905 229 361](tel:0905229361)

E-mail:

bedrocksro@gmail.com

Poskytovateľvedie komunikáciu súvisiacu s uplatnením a vybavením reklamácie najmä prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie, a to prostredníctvom e-mailu bedrocksro@gmail.com.

3. Tento Reklamačný poriadok je pre spotrebiteľov zverejnený a dostupný prostredníctvom webovej stránky www.bedrock.sk a tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa.
4. Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované obchodnou spoločnosťou Poskytovateľa, a to najmä rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia nárokov spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady služieb Poskytovateľa, informácie o záručných opravách a informácie pre spotrebiteľa o tom, kde možno uplatniť reklamáciu
5. Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa a spotrebiteľa ako je definovaný vo všeobecne záväzných právnych predpisov a v časti Definícia pojmov tohto Reklamačného

poriadku. Spotrebiteľ v rámci objednávkového procesu uzatvorením zmluvy s Poskytovateľom prostredníctvom internetového portálu www.bedrock.sk vyhlasuje, že bol oboznámený s obsahom tohto Reklamačného poriadku a že s jeho obsahom súhlasí.

6. Predmetom tohto Reklamačného poriadku je vymedzenie práv a povinností Poskytovateľa a spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy uzatvorenej prostredníctvom objednávkového formulára zverejneného na webovej stránke www.bedrock.sk týkajúcich sa uplatnenia a vybavenia reklamácie služby zo strany spotrebiteľa a poskytnutie informácií podľa zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
7. Orgánom dozoru nad činnosťou Poskytovateľa je:
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI):
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava
Odbor výkonu dozoru
tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04
fax č. 02/58 27 21 70

Článok II.

Definície pojmov

1. **Poskytovateľom** sa rozumie obchodná spoločnosť tak, ako je definovaná v bode 1 Článku I. tohto Reklamačného poriadku.
2. **Spotrebiteľom** sa rozumie fyzická osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom zmluvu o dielo prostredníctvom internetového portálu www.bedrock.sk pre osobnú potrebu alebo potrebu príslušníkov svojej domácnosti, t. j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
3. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady dodaného tovaru alebo poskytnutej služby zo strany Poskytovateľa.
4. **Službou** sa rozumejú služby poskytované Poskytovateľom, ktorých objednávku môže spotrebiteľ realizovať prostredníctvom internetového portálu www.bedrock.sk, a to najmä odkrytie hrobu a/alebouladanie urien a ďalšie súvisiace služby v súlade so zapísaným predmetom podnikania Poskytovateľa v obchodnom registri príslušného registrového súdu.
5. **Zmluvou uzatvorenou na diaľku** sa rozumie zmluva medzi Poskytovateľom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Poskytovateľa a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
6. **Spotrebiteľskou zmluvou** sa rozumie akákoľvek zmluva bez ohľadu na jej právnu formu, ktorú uzatvára poskytovateľ so spotrebiteľom.

- 7. Vybavením reklamácie** je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku a/alebo odstránením vady poskytovanej služby, výmenou výrobku a/alebo výmenou služby za inú, vrátením kúpnej ceny výrobku a/alebo ceny účtovanej za poskytnutie služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku a/alebo z ceny účtovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Článok II.

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú v čase poskytnutia služby. V prípade, pokiaľ sa služba poskytuje za nižšiu cenu, poskytovateľ nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena služby.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po dodaní služby v rámci záručnej doby. Záručná doba je 24 mesiacov. Uvedené ustanovenie sa primerane vzťahuje aj na prípady dodania tovaru zo strany Poskytovateľa.
3. V prípade, pokiaľ je v súvislosti s dodaním služby dodaný spotrebiteľovi aj tovar zo strany Poskytovateľa, Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú na tovare v čase jeho prevzatia spotrebiteľom. Pri použitom tovare Poskytovateľ nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. V prípade, pokiaľ sa tovar poskytuje za nižšiu cenu, Poskytovateľ nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná takáto nižšia cena tovaru. Záručná doba dodaného tovaru sa spravuje ustanovením bodu 2 tohto Článku Reklamačného poriadku. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k predávanému tovaru vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku, ktoré upravujú zodpovednosť za vady dodanej služby sa primerane vzťahujú aj na prípady dodania tovaru Poskytovateľa spotrebiteľovi, pokiaľ nie je uvedené inak.
4. Záručná doba začína plynúť dňom dodania služby spotrebiteľovi.
5. Záručný servis zabezpečuje poskytovateľ.
6. Záručným listom je doklad o úhrade dojednanej odmeny za poskytnutie služby – faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.
7. Poskytovateľ zodpovedá za riadne a včasné dodanie služby v súlade so spotrebiteľom dojednanými dobami dodania služby. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba dodaná spotrebiteľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu v súlade s charakterom dodanej služby a uzavretou zmlouvou.
8. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vady služby, ktoré boli zapríčinené neposkytnutím súčinnosti zo strany spotrebiteľa v prípadoch, kedy jej poskytnutie je nevyhnutné pre riadne a včasné dodanie služby, ako ani za vady služby, ktoré boli zapríčinené konaním alebo opomenutím konania tretej strany.
9. Pri dodaní služby je spotrebiteľ povinný podpísať dodací list. Spotrebiteľ je oprávnený poveriť na prevzatie dodávanej služby aj inú, spotrebiteľom poverenú osobu.
10. V prípade, pokiaľ je predmetom zmluvy zmluvy uzatvorenej so spotrebiteľom dodanie tovaru, Poskytovateľ nezodpovedá za vady alebo poškodenia tovaru, ktoré vznikli mechanickým poškodením tovaru, používaním tovaru v podmienkach ktoré neodpovedajú

svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar, nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami, prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

Článok III.

Uplatnenie zodpovednosti za vady

1. Pri prevzatí dodanej služby spotrebiteľom je spotrebiteľ, alebo ním poverená osoba, povinná skontrolovať, či dodaná služba bola dodaná riadne a či nevykazuje vady.
2. V prípade, pokiaľ spotrebiteľ pri prevzatí zistí vady dodanej služby, poskytovateľ a spotrebiteľ spíšu záznam o zistených vadách. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má dodaná služba v čase prevzatia spotrebiteľom.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje po uplatnení nárokov spotrebiteľa z väd dodanej služby vybaviť uplatnenú reklamáciu v čo najkratšom čase, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
4. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni poskytovateľa, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba uskutočnením opravy dodanej služby, inak reklamáciu postúpi poskytovateľovi na vybavenie.
5. V prevádzkarni poskytovateľa a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
6. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, poskytovateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného právneho predpisu (primerane podľa ustanovení § 622 a 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia 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 uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie poskytovateľom dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie poskytovateľom najneskôr však od momentu, kedy poskytovateľ znemožní alebo zabráni prevzatíu predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na dodanie novej služby.
7. Poskytovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, poskytovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
8. Poskytovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak

lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie poskytovateľom.

9. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
10. Práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) sa uplatňujú nasledovnými spôsobmi:
 - a) Písomne u poskytovateľa prostredníctvom adresy: Bedrock SK s. r. o., Bencúrova 11/A, 821 04 Bratislava, zaslaním vyplneného reklamačného formuláru; spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie uvedie nasledovné údaje: identifikácia spotrebiteľa – meno, priezvisko, adresa a kontaktné údaje, popis objednávky a dodanej služby vrátane ceny a popis vady dodanej služby, číslo bankového účtu (IBAN), dátum a podpis spotrebiteľa; prílohou reklamačného formuláru je doklad o úhrade ceny služby (faktúra). V prípade ak spotrebiteľ nedoručí vyplnený reklamačný formulár vrátane jeho príloh, vyzve ho poskytovateľ telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo príloh. V prípade, ak spotrebiteľ neuskutoční doplnenie údajov alebo príloh reklamačného formuláru ani v lehote 30 dní odo dňa výzvy poskytovateľa, poskytovateľ si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej reklamácie.
 - b) Osobne u predávajúceho na adrese: Bedrock SK s. r. o., Trnavská cesta 110/A, 821 04 Bratislava v pracovných dňoch od 09:00 – 16:00 hod. a to predložením vyplneného reklamačného formuláru a dokladu o úhrade ceny služby (faktúra). Vybavenie reklamácie realizuje poverený pracovník poskytovateľa. Reklamačný formulár obsahuje údaje podľa vyššie uvedeného bodu.
 - c) Prostriedkami elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailovej adresy bedrocksro@gmail.com, pričom sa uplatňuje rovnaký postup ako v prípade písm. a) tohto bodu Reklamačného poriadku.

Článok IV.

Spôsob vybavenia reklamácie

1. Po tom, ako spotrebiteľ uplatní reklamáciu u Poskytovateľa, Poskytovateľ zaistí poučenie spotrebiteľa o jeho právach podľa právnych predpisov upravujúcich oblasť ochrany spotrebiteľa a podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.
2. Pri vybavovaní reklamácie dodanej služby Poskytovateľ posudzuje, či ide o odstrániteľnú alebo neodstrániteľnú vadu dodaného tovaru alebo služby.
3. V prípade, ak ide o vadu služby, ktorú možno odstrániť, spotrebiteľ má právo, aby bola bezodplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak ide o vadu služby, ktorú nemožno odstrániť, spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z odmeny za dodanú službu alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak dodaná služba vykazuje opätovné vyskytnutie sa vady, napriek jej predchádzajúcemu odstráneniu podľa tohto bodu Reklamačného poriadku alebo v prípade výskytu väčšieho počtu väd dodanej služby. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny dodanej služby.

4. Poskytovateľ zodpovedá za vady dodanej služby, ktorej príčinou je vadnosť materiálu dodaného spotrebiteľom alebo nevhodnosť jeho pokynov, ak spotrebiteľ na vadnosť materiálu alebo nevhodnosť jeho pokynov neupozornil.
5. V ojedinelých prípadoch, kedy by súčasťou dodanej služby bolo aj dodanie tovaru, práva spotrebiteľa na uplatňovanie nárokov z väd dodaného tovaru sa spravujú ustanoveniami § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, a to nasledovne:
 - Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
 - Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
 - Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
 - Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.
7. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže poskytovateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Poskytovateľ je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
8. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a poskytovateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ adresovať svoj nárok na odborné posúdenie. Ak sa na nárok spotrebiteľa realizuje odborné posúdenie, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša poskytovateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť poskytovateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Poskytovateľ je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
9. Spotrebiteľ má právo a úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.

10. V prípade, pokiaľ spotrebiteľ namieta vybavenie jeho reklamácie podľa Reklamačného poriadku, alebo má za to, že postupom Poskytovateľa boli porušené jeho práva spotrebiteľa, je oprávnený obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o uskutočnenie nápravy.
11. Pokiaľ zhotoviteľ nevyhoví žiadosti objednávateľa o uskutočnenie nápravy alebo ak zhotoviteľ na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, objednávateľ je oprávnený podať návrh na alternatívne riešenie sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. **Spotrebiteľ musí využiť všetky dané možnosti uplatnenia svojich práv pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu.** Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné.
12. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Kupujúci je oprávnený na výber, ktorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov predloží svoj návrh. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojej internetovej stránke.
13. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ.
14. Návrh musí obsahovať
 - a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie zhotoviteľa,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha
 - e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na objednávateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo so zhotoviteľom bol bezvýsledný,
 - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu
15. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
16. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 zákona o alternatívnom riešení sporov, a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
17. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
18. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je oprávnený návrh spotrebiteľa odmietnuť, ak:
 - spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu
 - subjekt alternatívneho riešenia sporov nie je príslušný spor riešiť alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname
 - vo veci, ktorej sa návrh týka bolo skôr začatí alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo

rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu

- je návrh neopodstatnený (neopodstatneným návrhom je najmä návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti)
- je návrh anonymný
- subjekt alternatívneho riešenia sporov požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu
- spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede Poskytovateľa na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
- ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
- ak vyčísľiteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20,- €,
- ak vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým subjekt zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
- ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

19. Spotrebiteľ je povinný počas alternatívneho riešenia sporu poskytovať príslušnému subjektu nevyhnutnú súčinnosť.

20. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.

21. Subjekt alternatívneho riešenia sporov prideliť návrhy povereným fyzickým osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb.

22. Poverená fyzická osoba, ktorej subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh prideliť, je povinná bezodkladne informovať subjekt alternatívneho riešenia sporov o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jej nezávislosť alebo nestrannosť. Ak sa strany sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť poverenej fyzickej osoby, bezodkladne informujú subjekt alternatívneho riešenia sporov, v mene ktorého poverená fyzická osoba spor rieši.

23. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu.

24. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že poskytovateľ porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

25. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho

riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

26. Začatie alternatívneho riešenia sporu a ukončenie alternatívneho riešenia sporu má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 12.08.2020.

V Bratislave dňa 12.08.2020

Bedrock SK s. r. o.
Slavko Herák, konateľ

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

Bedrock SK s. r. o.
Bencúrova 11/A
821 04 Bratislava

Meno a priezvisko:

Adresa:

E-mail:

Telefón:

Špecifikácia objednávky (číslo objednávky)

Predmet služby:

Cena služby:

Vady dodanej služby:

Návrh na vybavenie reklamácie:

V..... dňa.....

.....

Príloha: Faktúra