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@expertklub.com, www.expertklub.com 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@expertklub.com
- 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 zložité technické 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 neoznámi 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 neodvrátiteľnými 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@sospotrebitelov.sk.