REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Úvodné ustanovenia

1.1 AUTO CT, s.r.o. so sídlom 020 52 Mestečko 286, IČO: 36825182, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka číslo: 1819/R (ďalej ako „Spoločnosť"), vydáva tento Reklamačný poriadok. Jeho účelom je zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa služieb poskytovaných spoločnosťou;

1.2 Reklamačný poriadok upravuje postup spoločnosti v prípade reklamácie/sťažnosti na služby poskytované zákazníkom.

II. Reklamácie

2.1 Ak sa zákazník domnieva, že služba nebola poskytnutá podľa stanovených legislatívnych požiadaviek pre oblasť technických kontrol a/alebo emisných kontrol a je nespokojný, Spoločnosť mu dáva možnosť podať sťažnosť alebo reklamáciu. Sťažnosti a reklamácie sú pre AUTO CT, s.r.o. jedným z motivačných nástrojov na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.

2.2 Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:
- na posúdenie spôsobilosti vozidla pre cestnú premávku (výkon technickej, emisnej kontroly),
- na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena za službu nebola vystavená v súlade s platným cenníkom spoločnosti alebo platnou zmluvou na výkon technických a/alebo emisných kontrol.

III. Popis uplatnenia reklamácie

3.1 V zmysle tohto Reklamačného poriadku môže spotrebiteľ alebo ním splnomocnená osoba (na základe plnej moci) uplatniť reklamáciu alebo sťažnosť osobne, písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty a to:
- osobne na príjme stanice technickej kontroly v prevádzke spoločnosti na adrese: 020 52 Mestečko 286, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený Reklamačný protokol,
- listom na adresu: 020 52 Mestečko 286
- elektronickou poštou na adresu : stk@stkmestecko.sk

3.2 Podaná reklamácia musí obsahovať:
- meno, priezvisko alebo obchodné meno, IČO, adresu a/alebo telefonický kontakt toho, kto reklamáciu podáva;
- číslo protokolu o technickej / emisnej kontrole a dátum kontroly,
- predmet reklamácie (stručný a vecný popis);
- v prípade písomnej reklamácie podpis zákazníka alebo podpis oprávnenej osoby, ktorá zákazníka zastupuje spolu s kópiou plnej moci (ekvivalentom sú naskenované dokumenty v digitálnej podobe).

3.3 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 3.2, bude považovaná za neoprávnenú.

3.4 Spoločnosť vydá a doručí zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie (kópiu reklamačného protokolu).

3.5 Spoločnosť vyrozumie zákazníka o vybavení reklamácie v lehotách vyplývajúcich z ustanovení Občianskeho alebo Obchodného zákonníka, ako aj Zákona o ochrane spotrebiteľa, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie, resp. sťažnosti.

3.6 Oznámenie o vybavení reklamácie bude spotrebiteľovi doručené na adresu spotrebiteľa uvedenú v reklamácii.

3.7 Spoločnosť vedie o reklamáciách evidenciu, ktorú predkladá na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

IV. Informácia o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

4.1 Prípadné spory, ktoré vzniknú medzi Vami a našou Spoločnosťou, resp. všetky Vaše požiadavky a pod., sa vždy snažíme riadne prerokovať a vyriešiť k obojstrannej spokojnosti. Pokiaľ by sa však nepodarilo Vaše nároky uspokojiť a vznikol tak medzi Vami a našou Spoločnosťou spor, máte právo na tzv. alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu zo zmluvy o poskytovaní našich služieb (ďalej len "spotrebiteľský spor").

4.2 V prípade spotrebiteľského sporu týkajúceho sa poskytovania našich služieb je pre alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu príslušná Slovenská obchodná inšpekcia - www.soi.sk ("SOI"), na ktorú sa môžete obrátiť ohľadom akéhokoľvek spotrebiteľského sporu. Môžu vznikať aj ďalšie tzv. poverené osoby/subjekty k alternatívnemu riešeniu spotrebiteľských sporov, u ktorých je možné tiež mimosúdne riešenie zahájiť - riešiť.

4.3 Postup pri alternatívnom riešení spotrebiteľského sporu je taký, že sa začína na návrh spotrebiteľa u SOI (prípadne inej poverenej osoby), ktorá musí obsahovať:

a) identifikačné údaje strán sporu (Vaše a naše),
b) úplné a zrozumiteľné opísanie rozhodujúcich skutočností (čo je sporné),
c) označenie, čoho sa navrhovateľ (Vy) domáha (napr. vrátenie zaplatenej ceny a pod.),
d) dátum, kedy navrhovateľ uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, u predávajúceho prvýkrát (napr. prvá reklamácie),
e) vyhlásenie, že vo veci nerozhodol súd, nebol vydaný rozhodcovský nález a nebola uzavretá dohoda strán v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu a ani nebolo začaté konanie pred súdom, rozhodcovské konanie alebo alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu podľa tohto zákona,
f) dátum a podpis navrhovateľa (Váš).

K návrhu sa priloží doklad o skutočnosti, že sa navrhovateľovi nepodarilo spor vyriešiť priamo (napríklad naša korešpondencia a pod.), a ďalšie písomnosti potvrdzujúce uvádzané skutočnosti, ak sú k dispozícii. K návrhu sa priloží plná moc, ak je navrhovateľ zastúpený na základe plnej moci. Návrh možno podať najmä písomne, ústne do zápisnice, alebo elektronicky prostredníctvom emailu ars@soi.sk.

Navrhovateľ (Vy) môže podať návrh u SOI alebo iného povereného subjektu najneskôr do 1 roka odo dňa, keď uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu prvýkrát (napr. reklamácia).
Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu musí byť ukončené do 90 dní od jeho začatia. U zvlášť zložitých sporov možno túto lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane.

Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu končí:

a) uzavretím dohody strán sporu (dobrovoľné),
b) vydaním odôvodneného stanoviska,
c) odložením návrhu (napr. spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na

alternatívnom riešení sporu),
d) úmrtím alebo vyhlásením za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
e) zánikom bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
f) vyčiarknutím oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa nespoplatňuje. Náklady spojené s alternatívnom riešením spotrebiteľských sporov si strany nesú samy.

SOI alebo poverený subjekt stanovuje pravidlá pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, ktorými podrobnejšie upraví postup pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov tak, aby bol v súlade so zákonnými pravidlami.

V prípade, že alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu nepovedie k vyriešeniu spotrebiteľského sporu sa samozrejme vždy môžete obrátiť na súd. Samozrejme tiež nemusíte ani možnosť alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu využiť (možno to však samozrejme vždy odporučiť) a môžete sa s riešením spotrebiteľského sporu priamo obrátiť na príslušný súd.

V. Záverečné ustanovenia

5.1 Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom, ktoré výslovne neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

5.2 Spoločnosť je oprávnená tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť a dopĺňať.

5.3 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2022.

.....
Ing. Lucia Körmendy
konateľ spoločnosti