

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na produkty a služby poskytované spoločnosťou ECOHolding s.r.o., Tolstého 2, Košice – Sever 040 01, zapísanú v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka: 24858/V, IČO: 45 344 710 (ECOHOLDING) a riadi sa ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov alebo ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov ak reklamáciu uplatňuje spotrebiteľ – fyzická osoba. Tento reklamačný poriadok vychádza zo Všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

SÚ PRE VÁS TIETO INFORMÁCIE DÔLEŽITÉ?

Ak ste klientom ECOHolding s.r.o. a nie ste spokojní so službami či danými stravnými lístkami ECOstravenky alebo EKOkartou, tento reklamačný poriadok Vám poskytne všetky užitočné informácie pre vybavenie Vašej reklamácie. Reklamačný poriadok môže byť pre Vás prínosom aj v prípade problému týkajúceho sa platenia a platobných prostriedkov spoločnosti ECOHolding s.r.o..

ZA ČO ZODPOVEDÁME?

Naša spoločnosť zodpovedá za kvalitu našich produktov. Zodpovedáme za to, že naše produkty Vám dôjdu v takej kvalite, množstve a vyhotovení, ako je to uvedené v Zmluve a Vašej objednávke. Taktiež nesieme zodpovednosť za to, že naše služby budú v čo najvyššej kvalite a že faktúry, ktoré Vám budeme účtovať a zasielať, budú vyúčtované v správnej sume a v súlade so Sadzobníkom Poplatkov.

AKO ZISITIŤ ČI EXISTUJE NÁROK NA REKLAMÁCIU?

Prvým krokom pre Vás by malo byť zistenie, či daný problém podlieha reklamačnému poriadku. Pomôcť si viete opýtaním sa prostredníctvom e-mailu info@ecoholding.sk, prípadne na našom telekomunikačnom stredisku na čísle: 055/728 85 86, kde sú Vám k dispozícii pracovníci v pracovných dňoch od 9:00 do 16:00.

AKO A DOKEDY PODAŤ REKLAMÁCIU?

Ak ste klientom ECOHolding s.r.o. a ECOHolding s.r.o. si podľa Vášho názoru nesplnil povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, alebo ste sa informovali e-mailom alebo telefonátom, že by ste mohli mať na reklamáciu nárok, môžete ju podať priamo našej spoločnosti ECOHolding s.r.o., a to prostredníctvom elektronickej komunikácie na e-mail info@ecoholding.sk alebo poštou prostredníctvom **reklamačného formulára** dostupného na našej webstránke stránke www.ecoholding.sk/dokumenty. Reklamáciu však musíte uplatniť čo najskôr po zistení, že naše produkty alebo služby nezodpovedajú sľubovanej kvalite. ECOHolding s.r.o. však nezodpovedá za vady, ktoré ste si spôsobili sami alebo ak ide o naše produkty, tak ak vady vznikli v dôsledku ich opotrebovania ich riadnym užívaním v súlade s ich účelom, nesprávnym uskladňovaním či používaním alebo ak ich kvalita klesla po uplynutí doby ich životnosti.

ČO SI NA ZÁKLADE REKLAMÁCIE MÔŽETE NÁROKOVÁŤ?

Ak Vám bude reklamácia z našej strany priznaná, môžete si od nás nárokovať dodanie náhradných produktov, zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Zmluvy.

AKO ZISTÍTE, ŽE VAŠA REKLAMÁCIA PREBEHLA ÚSPEŠNE?

V prípade, že Vami odoslaná reklamácia nebude kompletná, spoločnosť ECOHolding s.r.o. Vás vyzve k jej úprave, a to s upozornením, že ak sa náprava neuskutoční v určenej dodatočnej lehote, reklamácia sa bude považovať za neupravenú. Po úspešnom doručení reklamácie Vám spoločnosť ECOHolding s.r.o. v čo najkratšej dobe potvrdí deň prijatia reklamácie (Deň prijatia) a informuje Vás o spôsobe a termíne vybavenia Vašej reklamácie. Aby sa skrátil čas dopĺňania dodatočných informácií, spoločnosť ECOHolding s.r.o. sa Vás bude snažiť kontaktovať čo najrýchlejšie.

AKO DLHO BUDE TRVAŤ VYBAVENIE VAŠEJ REKLAMÁCIE?

Spoločnosť ECOHolding s.r.o. Vám vybaví reklamáciu a odošle oznámenie o jej vykonaní najneskôr do 21 dní odo Dňa prijatia. V prípade zložitejších reklamácií to niekedy môže trvať aj dlhšie, v tom prípade však o tom budete vopred informovaní.

Pred tlačou tohto dokumentu zvážte dopad na životné prostredie a súvisiace náklady. Využívaním elektronickej komunikácie môžete ročne ušetriť až 20 balíkov papiera. Zachránite tak jeden strom určený na výrub a zároveň ušetríte priemerne 382,20 € na prevádzke tlačiarne.

KTO ZNÁŠA NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMÁCIOU?

Náklady týkajúce sa zaslania a vyhotovenia reklamácie znášate Vy. My znášame všetky náklady týkajúce sa priamo jej vybavenia.

AKÉ SÚ INÉ ALTERNATÍVY RIEŠENIA SPOROV?

Na základe zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov pri predaji na diaľku uvádzame možnosti a podmienky riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov.

1. Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@ecoholding.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 21 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH."

Ak ste nenašli všetky potrebné informácie, prosím, kontaktujte nás.

Spoločnosť ECOHolding s.r.o. je oprávnená tento Reklamačný poriadok zmeniť a jeho aktuálnu verziu uverejniť na internetovej stránke www.ecoholding.sk najneskôr v deň účinnosti.

Reklamačný poriadok je účinný od 1.8.2016

Pred tlačou tohto dokumentu zvážte dopad na životné prostredie a súvisiace náklady. Využívaním elektronickej komunikácie môžete ročne ušetriť až 20 balíkov papiera. Zachránite tak jeden strom určený na výrub a zároveň ušetríte priemerne 382,20 € na prevádzke tlačiarne.