

REKLAMAČNÝ PORIADOK

VYTKNUTIE VADY VÝROBKU

I.

Úvodné ustanovenia

1. GoGreen s.r.o., so sídlom Čsl. armády 76/14, 028 01 Trstená, IČO: 51 483 335, DIČ: Tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady diela, ktoré poskytuje spoločnosť GoGreen s.r.o., so sídlom Čsl. armády 76/14, 028 01 Trstená, IČO: 51 483 335, DIČ: 2120726476, IČ DPH: SK 2120726476, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 75976/L (ďalej len „Obchodník“).
2. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. a poskytuje informácie o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácií na vady diela.
3. Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke www.gogreen.sk a tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o dielo.
4. Tento Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na podnikateľov, ktorých právne vzťahy s Obchodníkom sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.

II.

Výklad pojmov

1. **Dielo** - Predmet Zmluvy o dielo, ktorý zahŕňa predaj a inštaláciu fotovoltaického zariadenia, vrátane súvisiach komponentov a príslušenstva.
2. **Objednávateľ (Spotrebiteľ)** - Fyzická osoba, ktorá uzatvorila Zmluvu o dielo a má právo na reklamáciu v zmysle tohto Reklamačného poriadku.
3. **Obchodník** - Zhotoviteľ, ktorý je zodpovedný za predaj a inštaláciu fotovoltaického zariadenia a poskytovanie záruk na dielo.
4. **Reklamácia** - Písomné oznámenie Objednávateľa o vade diela s požiadavkou na jej odstránenie.
5. **Záručná doba** - Obdobie 120 mesiacov, počas ktorého obchodník zodpovedá za vady diela.
6. **Vyššia moc** - Nepredvídaná udalosť, ktorá viedla k vážnemu poškodeniu diela (napr. prírodné katastrofy).

7. **Neopodstatnená reklamácia** - Reklamácia vady, ktorá vznikla nevhodným používaním alebo nesprávnou údržbou zo strany spotrebiteľa.

III.

Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

1. Objednávateľ je povinný vytknúť vadu do **2 mesiacov od jej zistenia**, najneskôr však do **120 mesiacov od dodania diela**.
2. Objednávateľ môže uplatniť reklamáciu **písomne** na adresu sídla Obchodníka, **elektronicky** na e-mail **info@gogreen.sk**, alebo **osobne**.
3. Pri uplatnení reklamácie je Objednávateľ povinný doložiť:
 - o **presný popis vady**, vrátane jej prípadného vývoja,
 - o **dôkaz o kúpe a inštalácii** (napr. faktúru, dodací list),
 - o **fotodokumentáciu vady** (ak je možné),
 - o **prípadné revízne správy alebo technické posudky**, ak sú k dispozícii.
4. Obchodník je povinný potvrdiť prijatie reklamácie **do 3 pracovných dní** od jej doručenia.
5. Reklamačné konanie začína dňom doručenia kompletných podkladov od Objednávateľa.

IV.

Vybavenie reklamácie

1. Obchodník je povinný prijať reklamáciu v sídle spoločnosti, za prítomnosti osoby poverenej na vybavovanie reklamácií.
2. Obchodník poskytne Objednávateľovi potvrdenie o vytknutí vady e-mailom bezodkladne po vytknutí vady Objednávateľom. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť.
3. Ak Obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Objednávateľovi. Dôvodom odmietnutia môže byť najmä prirodzené opotrebenie produktu závislé od intenzity používania, mechanické poškodenie produktu hrubou silou, poškodenie zapríčinené nešetrným zaobchádzaním, alebo použitím výrobku na iný ako určený účel. Ak

Objednávateľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 nevzťahuje. Na náklady Objednávateľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

Článok V.

Reklamácie a záruka

1. **Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady bude riešené individuálne v súlade s platným právnym poriadkom a k spokojnosti Objednávateľa.** Objednávateľ je povinný tovar po jeho prevzatí prezrieť tak, aby zistil prípadné vady a poškodenia. Tieto vady je Objednávateľ povinný ihneď nahlásiť prepravcovi a následne obchodníkovi.
2. **Zákonná záručná doba na všetok tovar je 120 mesiacov,** pokiaľ nie je pri konkrétnom tovare uvedené inak. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru Objednávateľom.
3. **Objednávateľ má právo uplatniť si počas záručnej doby u Obchodníka zodpovednosť za vady tovaru** zakúpeného u Obchodníka, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo Obchodník.
4. **Záruka sa nevzťahuje na:**
 - a) vady zapríčinené opotrebením pri bežnom používaní,
 - b) vady zapríčinené nesprávnym použitím,
 - c) vady zapríčinené nesprávnou (neodbornou) montážou,
 - d) vady zapríčinené nesprávnym skladovaním.
5. **Odporúčaný postup pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady:**
 - a) Prekonzultujte uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady s obchodníkom telefonicky a následne zašlite e-mailom info@gogreen.sk alebo písomne oznámenie o uplatnení reklamácie (vyplnením formulára na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady). Nezabudnite uviesť popis vady a vašu adresu.
 - b) V reklamačnom oznámení je potrebné uviesť podrobný popis vady. Spotrebiteľ by mal presne opísať, aké problémy s dielom nastali a kedy sa vada prejavila.
 - c) Priložte kópiu Zmluvy o dielo a revíziu správu prípadne akékoľvek relevantné dokumenty týkajúce sa inštalácie diela. Odporúča sa priložiť aj fotodokumentáciu,

ktorá zachytáva vzniknuté vady alebo problémy s inštaláciou. To môže pomôcť Obchodníkovi rýchlejšie posúdiť reklamáciu.

- d) **Konanie** na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady **začína dňom doručenia** vyplneného formulára na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady Obchodníkovi.

VI.

Alternatívne riešenie sporu

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@gogreen.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 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim GoGreen s.r.o. je Slovenská obchodná inšpekcia Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
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.html.
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.

VII.

Závěrečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovej stránke spoločnosti www.gogreen.sk
2. Obchodník si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok meniť a dopĺňať. Akékoľvek zmeny Reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke www.gogreen.sk