

**Na objednávateľov, ktorí sú zároveň spotrebiteľia sa okrem
Všeobecných obchodných podmienok vzťahujú aj tieto ustanovenia:**

Spoločnosť TriPe Group s.r.o. , so sídlom Družby 14, 974 04 Banská Bystrica – mestská časť Kremnička, IČO: 44 970 676, DIČ: 2022894577, IČ DPH: SK2022894577, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 17121/S, prevádzka Zhotoviteľa na adrese: 974 04 Banská Bystrica, Družby 14, (v ďalšom texte len ako „Zhotoviteľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

oboznamuje v zmysle ustanovenia § 5 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa s právami objednávateľa - fyzickej osoby ako spotrebiteľa:

1. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služieb podľa predmetu činnosti zhotoviteľa spotrebiteľovi, nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
2. Službou zhotoviteľa je jeho činnosť podľa predmetu činnosti uvedenej v obchodnom registri.
3. Zhotoviteľ zodpovedá za vadne poskytnutú službu. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť nároky z vadne poskytnutej služby vo všeobecnej premlčacej lehote, ktorá je 3 roky a začína plynúť dňom poskytnutia vadnej služby zhotoviteľom. Ak sú predmetom služby aj dodané výrobky, tak lehota na uplatnenie nárokov z vadne poskytnutého výroku je určená výrobcom od zakúpenia výrobku zhotoviteľom a nemala by byť kratšia, ako dva roky.
4. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu vadne poskytnutej služby osobne u zhotoviteľa, prostriedkami diaľkovej komunikácie na e-mailovej adrese tripe@tripe.sk alebo písomne na adrese sídla spoločnosti: TriPe Group s.r.o., Družby 14, 974 04 Banská Bystrica. K reklamácií je potrebné predložiť popis reklamovanej služby, prípadne výrobku s označením, v čom je reklamovaná služba vadná, vyúčtovanie služby (faktúru, ak bola vystavená) a doklad o úhrade faktúr zo strany spotrebiteľa.

5. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti, kvality alebo rozsahu poskytovanej služby a/alebo uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby zhotoviteľom. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť spotrebiteľa, ktorá súvisí s neplnením alebo vadným plnením povinností tretej osoby, podnet spotrebiteľa na zlepšenie služieb zhotoviteľa alebo iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby poskytované zhotoviteľom.

6. Z reklamácie musí byť zrejmé, kto reklamáciu podáva, komu je adresovaná, čoho sa reklamácia týka a čoho sa spotrebiteľ domáha.

7. Práva a povinnosti spotrebiteľa upravuje zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

8. Spotrebiteľ je povinný k reklamácií priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia. Zhotoviteľ vybaví reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

9. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy o poskytovaní služieb odstúpiť.

10. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania nápravou nedostatočne alebo vôbec neposkytnutej (časti) služby, prípadne vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytnutej služby. Ak je reklamácia neoprávnená, bude zo strany zhotoviteľa zamietnutá, o čom bude spotrebiteľ písomne upovedomený.

11. Zhotoviteľ znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok zhotoviteľa na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.

12. Zhotoviteľ pri uplatnení reklamácie uplatnenej osobne vydá spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak potvrdenie o uplatnení reklamácie podanej osobne nie je možné zo strany zhotoviteľa doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, resp. zamietnutí neoprávnenej reklamácie.

13. Zhotoviteľ vyhotoví o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

POUČENIE O ALTERNATÍVnom RIEŠENÍ SPOROV

14. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na zhotoviteľa prostriedkami diaľkovej komunikácie na e-mail. adresu jpml@tripe.sk alebo písomne na adrese sídla spoločnosti: TriPe Group s.r.o., Družby 14, 974 04 Banská Bystrica, so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým zhotoviteľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že zhotoviteľ porušil jeho práva.

15. Ak zhotoviteľ 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 podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

16. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorej spotrebiteľ môže podať návrh na adrese: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27 alebo elektronicky na adrese: ars@soi.sk, adr@soi.sk. Ďalšie subjekty oprávnené na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sú uvedené v on-line zozname subjektov:

<https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>

17. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu 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 zhotoviteľa 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 spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g) zákona č. 391/2015 Z.z. v platnom znení.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je dostupný on-line na adrese:

https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201_4545799-2.pdf

Osoba poverená vybavovať reklamácie:

email : tripe@tripe.sk