

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## I. Všeobecné ustanovenia

1. Súkromná veterinárna klinika NeuroVet s.r.o., so sídlom: Bratislavská 2196/32, 911 05 Trenčín, IČO: 50 607 758, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 43054/R (ďalej aj ako „Poskytovateľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje Klienta o podmienkach a spôsobe uplatnenia Reklamácie Služby, či Tovar, vrátane údajov o tom, kde môže Klient Reklamáciu uplatniť. Poskytovateľ sa špecializuje najmä na poskytovanie veterinárnych služieb pre psy a mačky.
2. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri reklamačnom konaní v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa a vzťahuje sa na veterinárne Služby a Tovar poskytované a predávané Poskytovateľom, najmä v súvislosti so psami a mačkami.
3. Účelom tohto Reklamačného poriadku je zrozumiteľne vysvetliť, ako môže Klient postupovať, ak nie je spokojný s poskytnutou veterinárnou Službou alebo zakúpeným Tovarom, alebo ak zistí ich vadu.
4. Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta.
5. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa, ako aj na webovej stránke.
6. Klient vyhlasuje, že bol s týmto Reklamačným poriadkom oboznámený pred zaplatením ceny za Službu a /alebo Tovar.
7. Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na podnikateľov, ktorým boli poskytnuté služby a/alebo predané tovary v rámci ich podnikateľskej činnosti. V prípade, že je uzatváraná kúpna zmluva a/alebo zmluva o poskytovaní služieb medzi podnikateľmi, ich vzťah sa riadi príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka.
8. Reklamáciu je oprávnená podať každá osoba, ktorá vystupuje vo vzťahu k Poskytovateľovi ako spotrebiteľ, na základe s ním platne uzatvorenej kúpnej zmluvy na Tovar alebo zmluvy o poskytnutí Služby. Práva a povinnosti podnikateľa vyplývajúce z úpravy v obchodnom zákonníka tým nie sú dotknuté.
9. Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu bez ohľadu na to, či bola Služba psovi alebo mačke poskytnutá na základe osobnej návštevy, objednania telefonicky alebo elektronicky.

## II. Výklad pojmov

1. Poskytovateľom sa rozumie súkromná veterinárna klinika NeuroVet s.r.o., so sídlom: Bratislavská 2196/32, 911 05 Trenčín.

Klientom sa rozumie osoba, ktorá s Poskytovateľom uzatvorila kúpnu zmluvu, ktorej predmetom bol nákup tovarov a/alebo zmluvu o poskytnutí služby. Pacientom sa rozumie najmä pes alebo mačka vo vlastníctve Klienta (spotrebiteľa), prípadne iné malé spoločenské zvieratá, ktorému Poskytovateľ poskytuje veterinárnu starostlivosť. Službou sa rozumie odplatná veterinárna služba poskytovaná Poskytovateľom Klientovi pre jeho psa alebo mačku, najmä preventívna starostlivosť (očkovanie, odčervenie, antiparazitárne ošetrovanie), diagnostika (klinické vyšetrenie, laboratórne vyšetrenia, zobrazovacie metódy), liečebné postupy, chirurgické a stomatologické zákroky, hospitalizácia, poradenstvo a ďalšie odborné úkony podľa aktuálnych poznatkov veterinárnej medicíny.

2. Reklamácia je podanie Klienta, ktorým upozorňuje na vadu veterinárnej Služby alebo Tovar a uplatňuje si právo na jej odstránenie, zľavu z ceny, výmenu Tovar alebo iný zákonom priznaný nárok.
3. Vadou služby sa rozumie najmä, nie však výlučne nedodržanie termínov stanovených Poskytovateľom a nedodanie záverečnej správy, ako aj poskytnutie služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu než bolo dohodnuté. Za vadu veterinárnej Služby sa považuje najmä odchýlka od dohodnutého alebo obvyklého postupu podľa aktuálnych poznatkov veterinárnej medicíny pri ošetrovaní psov a mačiek (tzv. postup „lege artis“), zjavné odborné pochybenie, zásadné organizačné nedostatky alebo nedostatočné poučenie Klienta, ktoré majú preukázateľný vplyv na kvalitu alebo výsledok Služby. Za samotný nepriaznivý priebeh ochorenia psa alebo mačky, ktorý nastal napriek riadnemu odbornému postupu, Poskytovateľ nezodpovedá.
4. Vadou tovaru sa rozumie najmä, nie však výlučne situácia, kedy tovar nemá požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť. V prípade krmiva pre zvieratá nie je na obale od

krmiva vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti alebo nie je vyznačený dátum spotreby na obaloch od liekov.

5. Vybavením Reklamácie sa rozumie ukončenie Reklamačného konania odstránením vady poskytovanej Služby a/alebo predávaného tovaru, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú Službu a/alebo predávaný tovar, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú Službu a/alebo predávaného tovaru, odstránením vady, výmenou vadného tovaru za tovar bez väd alebo odôvodnené zamietnutie Reklamácie. Za vybavenie Reklamácie sa považuje aj odôvodnené písomné stanovisko Poskytovateľa, v ktorom vysvetlí, prečo reklamovaná vada veterinárnej Služby alebo Tvaru nebola zistená, prípadne prečo za ňu nenesie zodpovednosť (napr. z dôvodu prirodzeného priebehu ochorenia psa alebo mačky alebo porušenia pokynov zo strany Klienta).

### III. Povinnosť prevádzky

1. Prevádzka poskytujúca starostlivosť o zvieratá, má udelenú platnú veterinárnu licenciu, ako aj všetky ostatné potrebné licencie a je zapísaná v obchodnom registri. Poskytovateľ vykonáva veterinárne zákroky a ošetrenia zvierat podľa aktuálnych poznatkov veterinárnej medicíny, berúc do úvahy individuálny zdravotný stav, vek a plemeno pacienta, a používa výlučne registrované veterinárne lieky a prípravky v súlade s príslušnými predpismi.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať svoje služby iba odborným, resp. odborne vyškoleným personálom a vykonávať požadovanú službu zodpovedne, podľa správnych postupov, prislúchajúcich ku konkrétnemu pracovnému úkonu s materiálmi a výrobkami k tomu určenými, ktoré neprekročili záručnú dobu a podliehajú normám EÚ.
3. Klient je po ukončení služby oboznámený s následnou domácou starostlivosťou. Domáca starostlivosť o psa alebo mačku môže zahŕňať najmä podávanie predpísaných liekov, dodržiavanie diétného režimu, obmedzenie fyzickej aktivity, používanie ochranného goliera alebo obvazov, kontrolu operačnej rany a včasnú návštevu kontroly podľa pokynov veterinárneho lekára.
4. Klient je povinný vo vlastnom záujme informovať veterinárneho lekára o dôležitých zdravotných problémoch, plánovaných operáciách zvierateľa, ktoré by mohli mať vplyv na kvalitu, trvanlivosť či priebeh úkonov na vybraný druh služby. Jedná sa napríklad o cukrovku, ochorenie srdca, ekzém, hormonálne zmeny organizmu, gravidita či ochorenie štítnej žľazy a podobne.

Klient je po ukončení veterinárnej Služby povinný riadiť sa pokynmi veterinárneho lekára k domácej starostlivosti o psa alebo mačku. Ak k zhoršeniu zdravotného stavu pacienta došlo v dôsledku podstatného porušenia týchto pokynov, Poskytovateľ za takéto zhoršenie nezodpovedá; tým nie je dotknuté právo Klienta Reklamáciu uplatniť a domáhať sa posúdenia postupu Poskytovateľa.

5. Poskytovateľ je povinný mať platné všetky potrebné povolenia na účel predaja tovaru a tovar predávať v požadovanej akosti a množstve.
6. V prípade predaja liekov je povinný informovať Klienta o správnom dávkovaní daného lieku, pričom za následné dávkovanie lieku preberá zodpovednosť Klient.

### IV. Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba ponúkaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s charakterom ponúkanej Služby a podpísaným súhlasom a prívolením a dohodnutým plánom medicínskej starostlivosti.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady veterinárnej Služby spočívajúce najmä v tom, že pri ošetrení psa alebo mačky nepostupoval podľa dohodnutého alebo obvyklého odborného postupu, nedodržel dohodnutý rozsah Služby, dopustil sa zjavného odborného pochybenia alebo Klienta riadne nepoučil o predpokladanom priebehu a rizikách zákroku, ak to malo preukázateľný vplyv na výsledok Služby.

Poskytovateľ však nezodpovedá za samotný výsledok liečby (napr. úplné vyliečenie, pretrvávajúca choroba alebo úhyn psa alebo mačky), ak preukáže, že postupoval odborne a podľa aktuálnych poznatkov veterinárnej medicíny a že nepriaznivý priebeh je dôsledkom povahy ochorenia alebo individuálnej reakcie organizmu pacienta.

Na Tovar predaný Klientovi (najmä veterinárne lieky, krmivá a doplnky výživy pre psy a mačky, ako aj tovar určený pre majiteľov psov a mačiek súvisiaci s ich chovom a starostlivosťou) sa vzťahujú práva Klienta zo zodpovednosti za vady podľa Občianskeho zákonníka, pričom pri spotrebiteľských kúpnopredajných zmluvách spravidla trvá záručná doba 24 mesiacov od prevzatia Tvaru, ak osobitný predpis neustanovuje inak, pričom pri Tovare podliehajúcim rýchlej skaze alebo Tovare s uvedenou dobou minimálnej trvanlivosti alebo dobou spotreby trvá zodpovednosť

Poskytovateľa najneskôr do uplynutia tejto doby a nevzťahuje sa na vady, ktoré sú dôsledkom prirodzeného opotrebenia alebo prirodzenej povahy Tovarů pri jeho obvyklom používaní.

## V. Uplatnenie Reklamácie

1. Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu:
  - a) na kvalitu poskytovanej Služby,
  - b) na akosť a množstvo predaného tovaru
  - c) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu a/alebo predaného tovaru, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.
2. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však v lehote stanovenej príslušnými právnymi predpismi (najmä podľa Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa). Klient je povinný vadu vytknúť bez zbytočného odkladu po tom, čo ju mohol pri náležitej starostlivosti zistiť. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu tovaru alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy.
3. Reklamáciu vady Tovarů musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu zistil, pričom práva zo zodpovednosti za vady Tovarů môže Klient uplatniť v lehote stanovenej Občianskym zákonníkom a osobitnými predpismi (spravidla 24 mesiacov od prevzatia Tovarů), ak právny predpis neustanovuje dlhšiu lehotu. Nesprávne vyúčtovanú sumu je Klient oprávnený reklamovať počas celej doby, počas ktorej môže uplatniť právo na vrátenie bezdôvodného obohatenia podľa všeobecnej premlčacej lehoty.
4. Reklamáciu môže Klient uplatniť:
  - a) písomne na adrese prevádzky Poskytovateľa,
  - b) mailom na [neurovet@anicura.sk](mailto:neurovet@anicura.sk)
  - c) osobne v sídle prevádzky Poskytovateľa.
5. Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke [www.neurovet.sk](http://www.neurovet.sk), adresa sídla je zapísaná v Obchodnom registri
6. Pri uplatnení Reklamácie na adrese prevádzky poskytovateľa Klient vyplní Reklamačný protokol (viď v prílohe č. 1). V Reklamačnom protokole Klient uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, telefónne číslo, email), presne označí a popíše čoho sa Reklamácia týka, a časové vymedzenie, kedy sa podľa Klienta vada vyskytla a v čom spočíva. V Reklamačnom protokole Klient ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej Reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou). V prípade Reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu s/alebo Tovarů musí Klient uviesť aj obdobie, ktorého sa Reklamácia týka.
7. Pri uplatnení Reklamácie prostredníctvom e-mailu alebo poštou uvedie Klient uvedené údaje v liste alebo e-maile; Poskytovateľ môže Klienta požiadať o doplnenie údajov, ak sú nevyhnutné na posúdenie Reklamácie.
8. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom v Reklamácií a za nemožnosť doručenia písomností na uvedenú kontaktnú adresu.
9. Uplatnenie Reklamácie na správnosť vyúčtovanej ceny za poskytovanú Službu a/alebo predávaný Tovarů nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Klienta povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
10. Poskytovateľ je oprávnený Reklamáciu odmietnuť v prípade, ak:
  - a) bola reklamácia podaná osobou, ktorá na jej podanie nebola oprávnená (majiteľ zvieratá),
  - b) reklamácia nebola podaná v lehote podľa tohto reklamačného poriadku,
  - c) reklamácia je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo je v rozpore s dobrými mravmi,
  - d) vo veci, ktorá je predmetom reklamácie už bolo právoplatne rozhodnuté súdom alebo iným príslušným orgánom, prípadne bolo vo veci začaté konanie pred súdom alebo iným orgánom.
11. O odmietnutí reklamácie Poskytovateľ bezodkladne informuje Klienta vhodným spôsobom, prípadne spôsobom, na ktorom sa Poskytovateľ a Klient dohodli.
12. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient riadne uplatnil Reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď bola písomná Reklamácia doručená Poskytovateľovi. Ak je na posúdenie Reklamácie potrebné, aby Klient odovzdal predmet Tovarů, lehota na vybavenie Reklamácie začína plynúť od dňa prevzatia predmetu

reklamácie Poskytovateľom, najneskôr však od momentu, keď Poskytovateľ znemožní alebo zabráni prevzatiu predmetu reklamácie.

## **VI. Reklamačné podanie**

1. Reklamácia musí byť dostatočne určitá, najmä musí obsahovať nasledovné náležitosti:
  - a) identifikáciu spotrebiteľa, uplatňujúceho reklamáciu (zákaznícke číslo, ktoré mu bolo spoločnosťou pridelené alebo úplné meno a priezvisko), kontaktné údaje, na ktorých bude spotrebiteľ o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený, v prípade ak spotrebiteľ požaduje byť o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený na iné kontaktné údaje, než tie ktoré uviedol pri registrácii,
  - b) doklad o zakúpení služby od poskytovateľa, ktorým je buď objednávka alebo faktúra,
  - c) podrobný opis reklamovanej vady (nedostatku) poskytnutej služby spolu s prípadnou dokumentáciou preukazujúcou spotrebiteľom uvádzané skutočnosti.
  - d) doklad o zakúpení Služby alebo Tvaru u Poskytovateľa (objednávka, faktúra, pokladničný doklad) alebo iný hodnoverný spôsob preukazujúci, že Služba alebo Tovar boli poskytnuté/zakúpené u Poskytovateľa,
  - e) prílohy (fotodokumentácia, výsledky vyšetrení a iné dokumenty), pokiaľ sú k dispozícii a môžu prispieť k objasneniu Reklamácie.
2. V prípade ak reklamácia nemá potrebné obsahové náležitosti, vyzve poskytovateľ spotrebiteľa o ich doplnenie. Poskytovateľ je oprávnený vyzvať spotrebiteľa na predloženie potrebných dokladov, ktoré sú pre riadne vybavenie reklamácie potrebné. Ak Reklamácia neobsahuje všetky potrebné údaje, Poskytovateľ vyzve Klienta na ich doplnenie v primeranej lehote. Ak Klient požadované informácie alebo podklady ani na výzvu neposkytne a bez nich nie je možné vadu posúdiť, Poskytovateľ vybaví Reklamáciu na základe dostupných podkladov, čo môže viesť aj k jej odôvodnenému zamietnutiu. O tomto postupe je Klient vopred poučený vo výzve na doplnenie.

Lehota na vybavenie Reklamácie začína plynúť dňom uplatnenia Reklamácie u Poskytovateľa; pri Reklamácií Tvaru, ak je nevyhnutné jeho prevzatie, začína lehota plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Poskytovateľom, najneskôr však odo dňa, kedy Poskytovateľ znemožní alebo zabráni prevzatiu predmetu Reklamácie.

## **VII. Vybavenie Reklamácie**

1. Pri osobnom uplatnení Reklamácie vydá zamestnanec Poskytovateľa Klientovi potvrdenú kópiu Reklamačného protokolu, ktorá je potvrdením o prijatí (uplatnení) Reklamácie.
2. Pri uplatnení Reklamácie poštou alebo prostredníctvom emailu doručí Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o prijatí Reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne emailovú adresu. Potvrdenie o prijatí Reklamácie obsahuje najmä identifikáciu Klienta, označenie reklamovanej Služby alebo Tvaru, dátum uplatnenia Reklamácie a stručný popis uplatneného nároku.
3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú Reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia Reklamácie. Vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
4. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o Reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o Reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia Reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia Reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení Reklamácie.
5. Ak Poskytovateľ z dôvodov na strane Klienta (najmä neposkytnutie súčinnosti) nemôže Reklamáciu v lehote vybaviť, je povinný Klienta o tejto skutočnosti informovať a uviesť dôvody, pre ktoré nie je možné Reklamáciu vybaviť bez súčinnosti Klienta,
6. Pri Reklamácií Tvaru uplatnenej v lehote 12 mesiacov od kúpy nie je Poskytovateľ oprávnený zamietnuť Reklamáciu bez odborného posúdenia; Klientovi nemožno účtovať náklady na takéto odborné posúdenie ani iné náklady s ním súvisiace.

## **VIII. Spôsoby vybavenia Reklamácie**

1. Ak sa na poskytovanej Službe a/alebo Tvaru vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.

Ak Poskytovateľ nevybaví Reklamáciu v zákonnej lehote, má Klient právo požadovať nápravu obdobne ako pri neodstrániteľnej vade podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka (napr. odstúpenie od zmluvy alebo primeranú zľavu), za predpokladu, že reklamovaná vada objektívne existuje. Márne uplynutie lehoty na vybavenie Reklamácie samo osebe nezakladá domnienku existencie vady.

2. Poskytovateľ vybaví Reklamáciu a ukončí Reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
  - a) odstránením vady poskytovanej Služby,
  - b) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú Službu (pri odstúpení od zmluvy),
  - c) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej Služby,
  - d) odôvodneným zamietnutím Reklamácie.
3. Odstúpenie od zmluvy zo strany Klienta má za následok, že sa Zmluva od počiatku zrušuje a hľadí sa na ňu akoby nebola uzatvorená, pričom sú si strany povinné vydať všetko, čo na základe Zmluvy prijali. Od Zmluvy je možné odstúpiť aj v časti dojednaného plnenia
4. V prípade uznania Reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ zúčtuje oprávnené Reklamovanú cenu za Službu a/alebo Tovar v najbližšom zúčtovacom období.
5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať Reklamáciu, ak vadu Služby, resp. Tovar alebo zníženie kvality Služby, resp. Tovar spôsobila:
  - a) okolnosť vylučujúca zodpovednosť,
  - b) neoprávnený zásah Klienta alebo iných tretích osôb.

### **IX. Alternatívne riešenie sporu**

1. V prípade, ak spotrebiteľ fyzická osoba, nie je spokojný so spôsobom ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak poskytovateľ na žiadosť spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania spotrebiteľom, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov (ARS) je postup, v rámci ktorého nezávislý subjekt pomáha spotrebiteľovi a obchodníkovi dosiahnuť dohodu o urovaní sporu, bez potreby podávať žalobu na súd. Návrh na začatie ARS môže spotrebiteľ podať spravidla do 1 roka odo dňa, keď uplatnil svoje práva u Poskytovateľa prvýkrát. Spotrebiteľ má zároveň právo obrátiť sa so sťažnosťou na Slovenskú obchodnú inšpekciu ako orgán dozoru v oblasti ochrany spotrebiteľa.
2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom ako predávajúcim je:
  - a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo
  - b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke [www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s](http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s)), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

### **X. Záverečné ustanovenia**

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.1.2026
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia. Poskytovateľ priebežne aktualizuje tento Reklamačný poriadok v súlade s právnymi predpismi, najmä so zákonom č. [108/2024](#) Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. [391/2015](#) Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a je podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.

Prílohy:

1. Vzor reklamačného protokolu