

Príloha č. 1:

Reklamačný poriadok pre poskytovanie fotografických služieb

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Spoločnosť PROPERTY IMAGING, s.r.o (ďalej len "Poskytovateľ") týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj "zákazník" alebo "kupujúci") o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za nedostatky (ďalej aj "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "Občiansky zákonník"), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa"), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na webovom portáli www.janhamorsky.com

2. Zodpovednosť za nedostatky vykonanej služby

2.1. PROPERTY IMAGING, s.r.o zodpovedá za nedostatky, ktoré má poskytnutá služba pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka). Pre prípad fotografických služieb, poskytovaných Poskytovateľom, ak je poskytnutá nekvalitne je možné na ňu uplatniť riadnu reklamáciu. **Podmienkou jej uplatnenia je písomné doručenie reklamácie poskytovateľovi služby e-mailom na adresu hello@janhamorsky.com .**

Jej vybavenie zo strany poskytovateľa nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. V opačnom prípade je spotrebiteľ oprávnený podať podnet na vykonanie kontroly na inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie podľa sídla poskytovateľa služby.

2.2. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia produktov poskytnutej služby kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka).

2.3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za nedostatky až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný službu prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene / zopakovaniu poskytnutia služby, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej služby (§ 627 Občianskeho zákonníka).

2.4. Práva zo zodpovednosti za nedostatky služby, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za nedostatky (Reklamácie)

3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu/korekcie mailom po prevzatí produktov elektronicky na stránke www.janhamorsky.com

3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za nedostatky, t.j. právo na korekciu, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci neuplatňuje, nakoľko faktúru obdrží až po dodaní a odsúhlasení produktov bez výhrad.

3.4. Poskytovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je e-mail, kde poskytovateľ potvrdí, že reklamáciu uznáva a nedostatky boli spôsobené jeho vinou a nie nedostatkami, ktoré neumožnili poskytnutú službu vykonať v požadovanej kvalite. (napr. nehnuteľnosť nie je dostatočne pripravená na fotografovanie, nie je umožnený prístup do všetkých miestností,...)

3.5. Poskytovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4. Všeobecné podmienky reklamácie

Pri predkladaní služby na reklamáciu:

a) je potrebné presne označiť, o ktorú službu sa jedná (miesto jej poskytnutia – presná adresa) a deň vykonania služby

b) je potrebné, aby produkty služby boli v rovnakej kvalite, ako boli dodané, nebol do nich vykonaný zásah (zmenené rozlíšenie, orez,...)

5. Spôsob vybavenia reklamácie

5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa produkt služby mohol riadne užívať, má kupujúci právo na opakované poskytnutie služby alebo právo na odstúpenie od zmluvy.

5.3. Ak Poskytovateľ reklamáciu nevybaví do 48 hodín dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na opakované poskytnutie služby alebo právo na odstúpenie od zmluvy.

5.4. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu produktu služby, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

6. Alternatívny spôsob riešenia sporov

6.1. Vážení spotrebiteľ. Ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva, alebo nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu, svoju žiadosť o nápravu nám zašlite na našu emailovú adresu: hello@janhamorsky.com.

6.2. Ak Vám odpovieme na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania na uvedenú emailovú adresu, prípadne nebudete spokojný s našim riešením, potom na základe novelizovaného Zákona č. 102/2014 a Zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, máte právo na alternatívny (mimosúdny) spôsob riešenia sporov.

6.3. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Na podanie návrhu môžete využiť formulár, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle príslušného ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

6.4. Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe na Slovenskú obchodnú inšpekciu je ars@soi.sk.

6.5. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh spotrebiteľa odmietnuť, napr.:

- a) ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur;
- b) ak je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia, a podobne.

7. Záverečné ustanovenia

7.1. Zmyslom tohto reklamačného poriadku je zabezpečiť riadnu a včasnú ochranu práv a oprávnených záujmov zákazníka. Preto je nevyhnutné, aby reklamačné nároky zákazníka boli uplatnené riadne, včas a v súlade s postupom uvedeným v tomto reklamačnom poriadku, pri rešpektovaní vzájomných práv a povinností všetkých zainteresovaných osôb a poskytnutí potrebnej súčinnosti.

7.2. Tento reklamačný poriadok bol prerokovaný a schválený vedením spoločnosti PROPERTY IMAGING s.r.o., Dubová 16A, 900 27 Bernolákovo

V Bernolákove, dňa 1.1.2023