

Reklamačný poriadok spoločnosti GAMO a. s.

1. Spoločnosť GAMO, a.s., so sídlom Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica IČO: 36033987, IČ DPH/DIČ: SK2020087498, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 550/S, webové sídlo: www.gamo.sk, telefónne číslo: +421 48 4372 111, e-mail: info@gamo.sk (ďalej len „Dodávateľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“), týkajúci sa služieb Dodávateľa a ktorým informuje objednávateľa (ďalej len „Objednávateľ“) o podmienkach a spôsobe reklamácie služieb (ďalej len „Služba“) a reklamácie zariadení vrátane informácií o tom, kde môže Objednávateľ reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv tovaru a zariadení v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a § 619 až 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) Dodávateľa a opisuje akým spôsobom postupovať pri uplatnení si reklamácie zariadení. Pokiaľ pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku začínajúce veľkým počiatočným písmenom nie sú definované v tomto Reklamačnom poriadku, ich význam je uvedený v obchodných podmienkach príslušnej Služby.
2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a Objednávateľom pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie Služby a záručný a pozáručný servis zariadení detailne špecifikovaný vo VOP.
3. Reklamácia je podanie Objednávateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Objednávateľ domáha zodpovednosti Dodávateľa za vady Služby a Zariadení.
4. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba a/alebo Zariadenie v čase jej poskytnutia.
5. Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií postupuje v súlade s platnými právnymi predpismi.
6. Dĺžka záruky vychádza zo záručných podmienok výrobcov a distribútorov, pričom sa riadi smernicami spoločnosti a pokiaľ nie je stanovené inak, platia lehoty stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi SR. Záručné podmienky sú uvedené vo VOP.
7. Objednávateľ môže reklamovať najmä:
 - kvalitu Služby,
 - fakturáciu Služby,
 - iné vady pri poskytovaní Služby, ktoré sú uvedené v obchodných podmienkach príslušnej Služby.
 - vady zariadenia v rámci záručného a pozáručného servisu detailne špecifikovaných vo VOP.
8. Objednávateľ môže uplatniť reklamáciu u Dodávateľa:
 - a) písomne na korešpondenčnej adrese Dodávateľa,
 - b) elektronicky na e-mailových adresách oprávnených stredísk na uplatnenie reklamácie.

Oprávnené strediská na uplatnenie reklamácie kontakty:

BANSKÁ BYSTRICA Kyjevské nám. 6 974 04 Banská Bystrica +421 48 437 2000 servis@gamo.sk	BRATISLAVA Kalinčiakova 27 831 04 Bratislava +421 2 4363 7781 bratislava@gamo.sk	KOŠICE Werferova 1 040 10 Košice +421 55 685 3630 kosice@gamo.sk
---	---	---

9. Podanie, ktorým Objednávateľ uplatňuje reklamáciu, musí obsahovať:
- identifikáciu Objednávateľa:
 - meno a priezvisko/názov,
 - trvalé bydlisko/sídlo, vrátane PSČ,
 - identifikačné číslo Objednávky/Zmluvy o poskytnutí služby/Faktúry, na základe ktorej bola Objednávateľovi reklamovaná Služba poskytnutá alebo dodané zariadenie, prípadne iný identifikačný údaj,
 - špecifikáciu Služby, ktorej sa reklamácia týka a popis reklamácie s jej odôvodnením a navrhovaným spôsobom vyriešenia reklamácie, s uvedením skutočností, ktoré sú dôležité pre posúdenie reklamácie (označenie druhu a rozsahu vady diela alebo Služby a opis ako sa vady prejavujú), príp. s doložením prípadnej dokumentácie,
 - dátum prevzatia diela alebo poskytnutej Služby Objednávateľom,
 - uvedenie času, kedy Objednávateľ vady diela alebo Služby zistil,
 - variabilný symbol reklamovanej faktúry (ak sa podaná reklamácia týka faktúry),
 - dátum podania reklamácie,
 - podpis Objednávateľa alebo jeho zástupcu, v prípade, ak je reklamácia podávaná podľa bodu 8 písm. a) tohto Reklamačného poriadku,
 - adresu, na ktorú bude odpoveď na prijatú reklamáciu zaslaná (v prípade neuvedenia tejto adresy bude odpoveď na reklamáciu zaslaná Dodávateľom na adresu, ktorú eviduje Dodávateľ v svojom zákazníckom systéme), príp. e-mailovú adresu Objednávateľa, ak si želá byť o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný prostredníctvom e-mailu,
 - náležitosti podania, ktorým si Objednávateľ uplatňuje reklamáciu zariadení popisujú VOP.
10. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nebude z uvedeného dôvodu schopný reklamáciu vybaviť, reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.
11. Ak reklamáciu podáva v mene Objednávateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklámácii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Objednávateľom.
12. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení vady.
13. Dodávateľ vydá Objednávateľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí byť doručené bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o podaní reklamácie sa nemusí doručovať, ak Objednávateľ má možnosť preukázať podanie reklamácie iným spôsobom.
14. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie Dodávateľom. Prijatím

- reklamácie sa rozumie deň prijatia reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.
15. O výsledku vybavenia reklamácie je Objednávateľ písomne informovaný.
 16. Dodávateľ vedie evidenciu o prijatých reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
 17. Ak nie je spotrebiteľ spokojný so spôsobom, ktorým Dodávateľ vybavil jeho podnet, alebo ak sa domnieva, že Dodávateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Dodávateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Dodávateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho on-line riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO). Spotrebiteľ môže podľa sťažnosť prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
 18. Tento Reklamačný poriadok možno jednostranne zmeniť alebo nahradiť rovnakým spôsobom ako VOP.
 19. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.04.2021.