

**Príloha záväznej objednávky
Reklamačný poriadok spoločnosti EMER group, s.r.o.**

Všeobecne

A. Účelom a dôvodom vydania tohto „Reklamačného poriadku“ je zabezpečenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií vád služieb poskytovaných spoločnosťou EMER group, s.r.o.

B. Definícia pojmov:

Objednávka – zmluva o sťahovaní a preprave vo forme formulára, uzatvorená v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 a nasl. a § 610 a nasl. Obchodného zákonníka, ak zmluvnými stranami sú na jednej strane spoločnosť EMER group, s.r.o. ako poskytovateľ služby a na druhej strane objednávateľ.

Objednávateľ – osoba, ktorá uzatvára so spoločnosťou EMER group, s.r.o. ako poskytovateľom služby zmluvu o sťahovaní a preprave formou objednávky.

Poskytovateľ služby – konateľ spoločnosti EMER group, s.r.o., poverený zástupca, resp. zamestnanec.

Preberací protokol – písomný doklad, v ktorom objednávateľ alebo ním poverený zamestnanec svojím podpisom potvrdzuje, že sťahované veci po ukončení sťahovacích prác prezrel, oboznámil sa s ich stavom, a takomto ich preberá, pričom v prípade, že má niektorá zo sťahovaných vecí vady spôsobené poskytovateľom služby, urobí sa o tomto záznam v preberacom protokole a voči poskytovateľovi služby bude vyvođená zodpovednosť za vady v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku.

Cenová ponuka – písomné alebo elektronické vyhotovenie ponuky služieb poskytovateľa služby s uvedením aktuálnych cien za konkrétne ponúkané služby.

Reklamácia – oznámenie vád na sťahovaných veciach, ktoré vznikli v dôsledku sťahovacích prác manipuláciou poskytovateľa služby. Reklamácia sa zaznamená buď v preberacom protokole alebo sa uplatní u poskytovateľa služby písomnou formou najneskôr do 14 dní odo dňa ukončenia sťahovacích prác, pričom je k nej potrebné priložiť fotokópiu objednávky a preberacieho protokolu.

Miesto odoslania – miesto, odkiaľ poskytovateľ služby prevezme sťahované veci na sťahovanie.

Miesto určenia – miesto, kam poskytovateľ služby prepraví sťahované veci, resp. ich umiestni.

C. Reklamačný poriadok musí riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady služieb, vrátane údajov o tom, kde a dokedy možno reklamáciu uplatniť, ako aj o spôsobe jej vybavenia.

D. Objednávateľovi musí byť tento Reklamačný poriadok poskytnutý na požiadanie k nahliadnutiu zo strany poskytovateľa služby za účelom oboznámenia sa s jeho obsahom.

Reklamačný poriadok sa vydáva v nasledovnom znení:

Reklamačný poriadok

Čl. I

Právo na uplatnenie reklamácie

1) V objednávke sú obe strany povinné dohodnúť si presné podmienky sťahovacích prác, najmä miesto a čas začatia sťahovacích prác, miesto a čas ich ukončenia.

2) V objednávke sú obe strany povinné písomne sa dohodnúť na tom, ktorá strana zabezpečí, aby boli sťahované veci pred začatím sťahovania zabalené v ochranných fóliách. V prípade, ak má toto zabezpečiť objednávateľ, avšak si túto svoju povinnosť nesplní, nezodpovedá poskytovateľ služby za vady na sťahovaných veciach vzniknuté pri bežných postupoch pri ich sťahovaní.

3) Pri sťahovaných veciach, ktoré nie sú zabalené v ochranných fóliách, musí objednávateľ zabezpečiť ich bezpečné zabalenie v kartónových krabiciach. V prípade, ak si túto svoju povinnosť nesplní, poskytovateľ služby má právo odmietnuť prevzatie takýchto nezabalených vecí na prepravu, resp. nezodpovedá za vady na týchto vzniknuté pri bežných postupoch a pri vynaložení odbornej starostlivosti pri ich sťahovaní.

4) Poskytovateľ služby má tiež právo odmietnuť prevzatie na prepravu:

- kartónové krabice, ktoré nie sú zvrchu aj zospodu zalepené lepiacou páskou,
- kartónové krabice, ktoré vážia viac ako 15 kg,
- skrine a sťahované veci, ktorých obsah nie je vypratý,
- skrine, ktorých poličky neboli vyložené a označené,
- skrine, ktorých dverka a kontajnery, ktorých zásuvky nie sú zabezpečené proti otvoreniu.

Na takéto veci sa použije primerane ustanovenie predchádzajúceho odseku.

5) Ak sa vyskytne na sťahovaných veciach v dôsledku sťahovania pri ich preberaní vada, ktorú spôsobil poskytovateľ služby, a nejedná sa o vadu podľa predchádzajúcich ustanovení, táto skutočnosť musí byť písomne zaznamenaná v preberacom protokole. Pre správne posúdenie reklamácie je nevyhnutné, aby reklamovaná vada bola čo najpresnejšie špecifikovaná. Poskytovateľ služby je povinný taktó vzniknutú vadu na vlastné náklady odstrániť najneskôr do 30 dní odo dňa podpísania preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami.

6) Ak sa vyskytne v priebehu 14 dní po ukončení sťahovacích prác na sťahovaných veciach skrytá vada, ktorá vznikla v dôsledku sťahovania a nebola zrejmá pri preberaní sťahovaných vecí a podpisovaní preberacieho protokolu, túto skutočnosť je objednávateľ povinný bezodkladne oznámiť písomnou formou Poskytovateľovi služby. Poskytovateľ služby je povinný taktó vzniknutú vadu na vlastné náklady odstrániť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie.

Článok II

Miesto a lehota na uplatnenie reklamácie

- 1) Objednávateľ uplatňuje reklamáciu v preberacom protokole pri jeho podpisovaní po ukončení sťahovacích prác, pričom tento podpisuje objednávateľ i poskytovateľ služby. Poskytovateľ služby je povinný poskytnúť objednávateľovi na požiadanie kópiu preberacieho protokolu.
- 2) Objednávateľ si môže reklamáciu uplatniť aj najneskôr do 14 dní odo dňa ukončenia sťahovania písomnou formou u poskytovateľa služby, pokiaľ ide o skryté vady na sťahovaných veciach, ktoré neboli zrejme pri ich preberaní. Poskytovateľ služby je povinný zaslať objednávateľovi na požiadanie písomné vyrozumienie o tom, akým spôsobom bude jeho reklamácia vybavená.

Článok III

Zodpovednosť poskytovateľa služby

- 1) Pri uskutočňovaní sťahovacích prác a preprave sťahovaných vecí poskytovateľ služby zodpovedá za to, že tieto bude vykonávať s náležitou odbornou starostlivosťou a v súlade s objednávkou, t.j. že bude plne dodržiavať najmä miesto a čas sťahovacích prác určené v objednávke, prípadne ďalšie podmienky, na ktorých sa zmluvné strany vzájomne dohodli.
- 2) Poskytovateľ služby nezodpovedá za vady na sťahovaných veciach, ak
 - objednávateľ ich spôsobil sám,
 - vznikli v dôsledku bežných postupov pri ich sťahovaní, pričom objednávateľ si nesplnil svoju povinnosť podľa Čl. I ods. 2 alebo 3 tohto Reklamačného poriadku,
 - uplynulo viac ako 14 dní odo dňa ukončenia sťahovacích prác.
- 3) V preberacom protokole sa musí presne uviesť dátum, kedy sa reklamácia uplatnila, presná špecifikácia sťahovanej veci, ktorá má vadu a presná špecifikácia vady, miesto a čas začatia a ukončenia sťahovacích prác.
- 4) Poskytovateľ služby je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa podpísania preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami, resp. odo dňa doručenia písomnej reklamácie objednávateľa.
- 5) Poskytovateľ služby je povinný vady na sťahovanej veci na vlastné náklady odstrániť, pričom na vlastné náklady zabezpečiť aj jej prepravu v rámci reklamácie. Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi služby súčinnosť v súvislosti s vyzdvihnutím a odovzdaním sťahovanej veci.
- 6) V prípade, ak si poskytovateľ služby nesplní svoju povinnosť, ktorá mu vyplýva zo zodpovednosti za vady podľa tohto Reklamačného poriadku, je objednávateľ povinný poskytnúť mu dodatočnú primeranú lehotu na vybavenie reklamácie, o ktorej ho informuje písomnou formou. Ak si poskytovateľ služby nesplní svoju povinnosť ani v tejto lehote, je objednávateľ oprávnený domáhať sa svojich práv súdnou cestou.

Článok IV

Povinnosti zmluvných strán

- 1) Obe zmluvné strany sú povinné poskytnúť si súčinnosť v priebehu celého procesu sťahovacích prác v záujme dodržania termínov v preberacom protokole.
- 2) Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby:
 - v mieste odoslania bol prítomný potrebný počet pracovníkov na odovzдание sťahovaných vecí a dohľad nad sťahovaním a v mieste určenia na prijatie sťahovaných vecí,
 - výťahy v mieste odoslania aj v mieste určenia boli k dispozícii poskytovateľovi služby počas celej doby sťahovania,
 - priestory v mieste odoslania aj v mieste určenia boli sprístupnené poskytovateľovi služby počas celej doby sťahovania,
 - osobné veci zamestnancov boli presťahované samotnými zamestnancami, lebo v prípade ich straty alebo poškodenia za ne poskytovateľ služby neručí.
- 3) Poskytovateľ služby je povinný zabezpečiť potrebný počet pracovníkov na presťahovanie, zabalenie väčších kusov nábytku, zabalenie IT.
- 4) V prípade, ak sa zmluvné strany v objednávke dohodli na rozmiestnení sťahovaných vecí v mieste určenia, poskytovateľ služby je povinný rozmiestniť ich podľa pokynov objednávateľa.
- 5) V prípade, ak poskytovateľ služby nie je schopný dodržať termín sťahovacích prác zo subjektívnych príčin na jeho strane sčasti alebo vôbec, má objednávateľ právo:
 - odstúpiť od zmluvy v prípade, ak poskytovateľ služby nie je schopný dodržať termín sťahovacích prác dohodnutý v zmluve vôbec a objednávateľ nemá záujem na poskytnutí služby v inom termíne,
 - na zľavu z ceny za služby uvedenú v objednávke v prípade, ak poskytovateľ služby nie je schopný dodržať termín sťahovacích prác určený v objednávke len sčasti.
- 6) V prípade, ak poskytovateľ služby nie je schopný dodržať termín sťahovacích prác z objektívnych príčin, má objednávateľ právo na odstúpenie od zmluvy, ak nemá záujem na skoršom alebo neskoršom plnení zo strany poskytovateľa služby.
- 7) V prípade, ak poskytovateľ služby nie je schopný dodržať termín sťahovacích prác zo subjektívnych príčin na strane objednávateľa sčasti alebo vôbec, má poskytovateľ služby právo:
 - na náhradu škody vo výške 50% z ceny za služby podľa objednávky v prípade, ak ku sťahovaniu nedôjde vôbec,
 - na náhradu škody vo výške 10% z ceny za služby podľa objednávky za každú hodinu omeškania s termínom sťahovacích prác.
- 8) Obe zmluvné strany sú povinné poskytnúť si súčinnosť aj v priebehu celého procesu reklamácie v záujme jej urýchleného vybavenia.

9) V prípade, že zo strany objednávateľa dôjde k predĺžovaniu termínu vyzdvihnutia sťahovanej veci, ktorá má vady, resp. jej odovzdania poskytovateľom služby po ich odstránení, lehota na vybavenie reklamácie sa predĺži o tento čas.

Článok V

Práva objednávateľa

1) Pri vadách na sťahovaných veciach, ktoré objednávateľ uplatní v lehote podľa Čl. II ods. 1 alebo 2, má právo, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Poskytovateľ služby je povinný vadu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa podpísania preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami, resp. doručenia písomnej reklamácie, odstrániť.

2) Objednávateľ je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov kontrolovať vykonávanie sťahovacích prác a prepravy poskytovateľom služby.

Reklamačný poriadok platný od 01.08. 2013