

Reklamačný poriadok

spoločnosti **GEOS Košice, s.r.o.**

so sídlom **Barčianska 68, 040 17 Košice**, prevádzka **Barčianska 68, 040 17 Košice**, IČO **36589934**, zapísanej v obchodnom registri zo dňa 01.03.2005, **Okresný súd Košice I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 16206/V**

Článok 1 Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na geodetické a kartografické služby poskytnuté vyššie uvedenou spoločnosťou **GEOS Košice, s.r.o.** (ďalej len „**Poskytovateľ**“) objednávateľovi služby (služieb), ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „**Zákazník**“). Reklamačný poriadok upravuje zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutej služby a nároky Zákazníka z nej vyplývajúce, spôsob a miesto reklamácie služby Zákazníkom ako aj postup Poskytovateľa pri riešení reklamácie.
2. **Službou** sa rozumejú činnosti: geodetické a kartografické činnosti najmä avšak nielen: vyhotovovanie geometrických plánov, geodetické činnosti na pozemkové úpravy, vytyčovanie hraníc pozemkov, zriaďovanie a aktualizácia geodetických bodov, meranie alebo digitalizácia a zobrazenie objektov, ktoré sa preberajú do základných štátnych mapových diel s veľkou mierkou v rozsahu nad 0,025 km², meranie alebo digitalizácia a zobrazenie objektov, ktoré sú obsahom tematických mapových diel s veľkou mierkou v rozsahu nad 0,025 km², budovanie vytyčovacích sietí, vytyčovanie a kontrolné meranie dodržiavania priestorovej polohy stavebných objektov, meranie posunov a deformácií stavebných objektov a technologických zariadení, meranie a zobrazenie objektov skutočného vyhotovenia stavby a vytyčovanie a kontrola geometrických parametrov priemyselných objektov a zariadení okrem merania a zobrazenia objektov skutočného vyhotovenia jednoduchých stavieb a drobných stavieb a zmien týchto stavieb, geodetické činnosti pri budovaní a aktualizácii informačných systémov o území, ktoré sú budované a aktualizované pre potreby štátnych orgánov a orgánov územnej samosprávy a tiež autorizácia vybraných geodetických a kartografických činností.

Článok 2 Vady, zodpovednosť za vady, záruka

1. Poskytovateľ má zodpovednosť za vady Služby, ktorú poskytne, resp. za vady výstupov Služieb, napr. geometrický plán.
2. Záručná doba je rozličná v závislosti od charakteru poskytnutia Služby a jej výsledku:
 - a) Pri Službe, ktorej výsledkom je zhotovenie geometrického plánu, záznamu meraní, záznam vytýčenia hranice, vytyčovacieho protokolu je záručná doba na výsledky týchto Služieb **24 mesiacov** od prevzatia výsledkov Služby, a to vo vzťahu k týmto výsledkom Služieb,
 - b) Pri Službe, kde nie je výsledkom žiadny výstup je záručná doba **3 mesiace** od poskytnutia Služby,

- c) Pri Službe, kde sa jedná o vytýčenie hraníc v teréne, či iné Služby v teréne, kde výsledok Služby zostáva zachovaný len v teréne je záručná doba **3 mesiace** vo vzťahu k Službám poskytnutých v teréne (napr. vytýčenie hraníc, zameranie stavby, iná geodetická činnosť pri výstavbe).
3. Zákazník je povinný **bezodkladne po zistení vady Služby túto oznámiť** Poskytovateľovi. **Najneskôr** je povinný vadu uplatniť o Poskytovateľa **v záručnej dobe**, inak jeho práva z vád zanikajú.
4. Ak dôjde k zisteniu vady počas poskytovania Služby alebo bezprostredne po jej poskytnutí, reklamáciu je Zákazník povinný uplatniť počas poskytovania Služby alebo bezprostredne po jej poskytnutí u Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu jedným zo spôsobov uvedených v článku 3., a to bezprostredne po jej uplatnení Zákazníkom.
5. Vadami nie sú povolené odchýlky v zmysle platných právnych a technických predpisov v čase poskytovania Služby, napríklad vadami nie sú odchýlky v polohe zameraných alebo vytyčovaných bodov, ktoré sú povolené na základe platných právnych a technických predpisov. Vadou nie je zničenie výsledkov Služieb treťou osobou, napr. zničenie stabilizácie vytýčeného bodu.

Článok 3 Reklamácia

1. V prípade, ak sú Zákazníkovi poskytnuté Služby s vadou, Zákazník je oprávnený reklamovať poskytnuté Služby u Poskytovateľa.
2. Vady Služby je možné nahlásiť jedným z týchto spôsobov:
- a) E-mailom na adresu **geos-kosice@geos-kosice.sk**
 - b) Osobne na adrese **Barčianska 68, 040 17 Košice**, počas prevádzkovej doby v dňoch pondelok až piatok od 08:00 do 15:00 hod., alebo kedykoľvek po dohodnutí osobného stretnutia za týmto účelom na tel. č. **+421 903318393**
 - c) Poštou na adresu: **Barčianska 68, 040 17 Košice**, pričom Zákazník priloží doklady ako v prípade e-mailovej správy, ibaže miesto scanovaných dokladov priloží kópie.
 - d) Osobne priamo pri poskytovaní Služby.
3. **Pri reklamacii Zákazník uvedie:**
- a) o akú Službu sa jedná,
 - b) v čom vidí vadu Služby,
 - c) priloží nascanovaný (v prípade e-mailu), nakopírovaný doklad o poskytnutí Služby (dodací list, alebo v prípade vád výsledkov Služieb aj prvú stranu výstupu Služieb, kde sú údaje výstupov Služieb (napr. číslo geometrického plánu, prvá strana geometrického plánu, vytyčovacieho protokolu a pod.)
 - d) uvedie kontaktnú adresu, tel. číslo, na ktorom ho môže Poskytovateľ kontaktovať a e-mail, pokiaľ uplatňuje vadu e-mailom, na ktorý môže Poskytovateľ zaslať vyrozumienie o vybavení reklamácie.
4. Ak dôjde k zisteniu vady počas poskytovania Služby alebo bezprostredne po jej poskytnutí, reklamáciu je Zákazník povinný uplatniť počas poskytovania Služby alebo bezprostredne po jej poskytnutí. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu jedným zo spôsobov uvedených v článku 3., a to bezprostredne po jej uplatnení Zákazníkom. V prípade, ak reklamáciu neuzná, je povinný spísať so Zákazníkom reklamačný protokol.

Článok 3 Vybavenie reklamácie

1. Po prijatí reklamácie Poskytovateľ buď vybaví uplatnenú reklamáciu bezodkladne, alebo vystaví potvrdenie o prijatí reklamácie. Reklamácie vybavuje v lehote do 3 pracovných dní a v zložitých prípadoch maximálne do 30 dní od uplatnenia reklamácie, v rámci ktorej vyhotoví aj odborné posúdenie, pokiaľ bude potrebné podľa platných právnych predpisov. V prípade, že Poskytovateľ reklamáciu nevybaví do 30 dní od jej uplatnenia má Zákazník nárok od zmluvy odstúpiť.
2. Pri akceptácii reklamácie a teda zistení vady Služby alebo výsledku Služby sa postupuje nasledovne:
 - a) Zákazník má nárok na bezodkladné a bezodplatné odstránenie vady Služby, pokiaľ je táto odstrániteľná, alebo
 - b) pokiaľ vadu nie je možné odstrániť, ale výsledok Služby môže slúžiť svojmu účelu, má Zákazník nárok na zľavu z ceny, alebo
 - c) pokiaľ vada spôsobuje nepoužiteľnosť výsledkov Služby pre účely, na ktoré boli vytvorené a nie je možné ani vadu odstrániť podľa písm. a), tak je Zákazník oprávnený zmluvu zrušiť.
3. Pri odstúpení od zmluvy alebo pri zrušení zmluvy má Zákazník nárok na vrátenie ceny. Nároky na náhradu škody tým nie sú dotknuté.
4. V prípade, že reklamácia nebude uznaná za oprávnenú zo strany Poskytovateľa, je tento povinný o tom informovať Zákazníka v lehotách určených na vybavenie reklamácie, a to v prípade uplatnenej vady e-mailom na e-mail, z ktorého bola vada uplatnená (ak nebude Zákazníkom uvedený iný kontaktný e-mail), v iných prípadoch písomne na adresu zákazníka, ktorú uviedol ako kontaktnú pri uplatnení reklamácie.

V Košiciach dňa 15.12.2014

.....
Ing. Daniel Sejna
konateľ

.....
Ing. Lucia Sejnová
konateľ