

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Greenfield, s.r.o.

(ďalej len „Reklamačný poriadok“)

ČI. I.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovarov a služieb predávaných a poskytovaných spoločnosťou: **Predávajúci: Greenfield, s.r.o.** so sídlom: so sídlom **Tatranská 4, 059 91 Veľký Slavkov**, IČO: 36 377 732, DIČ: 2021353675, IČ DPH: SK2021353675, **zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, Oddiel: Sro, vložka č.: 48631**, konajúca: Mgr. Rudolf Matejka (ďalej len „Predávajúci“), konajúca: Mgr. Rudolf Matejka ako predávajúcim (ďalej len „Predávajúci“) v súlade s predmetom jeho činnosti fyzickým osobám spotrebiteľom, ktoré nakupujú tovar alebo používajú služby Predávajúceho pre osobnú potrebu alebo príslušníkov svojej domácnosti, a ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti (ďalej len „Zákazník“).
2. Účelom Reklamačného poriadku je informovať Zákazníka o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a ako ju vybaviť.
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetok tovar zakúpený Zákazníkom prostredníctvom elektronického obchodu Predávajúceho zverejnenom na internetovej stránke www.greenfieldshop.sk.
4. Reklamačný poriadok je viditeľne umiestnený na e-shope Predávajúceho v sekcii www.greenfieldshop.sk/reklamacny-poriadok.
5. Reklamačný poriadok je platný a účinný odo dňa 01.04. 2021.

ČI. II.

DEFINÍCIE POJMOV

1. **e-shop** – znamená elektronický obchod Predávajúceho, ktorý je dostupný v sieti internet prostredníctvom webového sídla Predávajúceho www.greenfieldshop.sk, ktorého hlavnou funkciou je zobrazenie, výber a objednanie tovaru zákazníkom.
2. **Reklamáciou** - je uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
3. **Tovar** – vec/výrobok, ktorú Predávajúci ponúka v rámci svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti zákazníkovi, ktorý o ňu prejaví záujem.
4. **Subjekt** – subjektom na účely reklamačného poriadku je inštitúcia, ktorá vykonáva alternatívne riešenie sporov medzi Predávajúci a zákazníkom.
5. **Zákon o ochrane spotrebiteľa** - zákon č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

ČI. III.

PRÁVO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Ak sa vyskytne u zakúpeného Tovar vada, má Zákazník právo vadu reklamovať.
2. Záruka za Tovar sa nevzťahuje na:

- a) mechanicky poškodenie Tovarů spôsobeným Zákazníkom,
- b) používanie Tovarů v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- c) poškodenie Tovarů neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami, vodou, ohňom alebo neodborným zásahom.

Čl. IV.

MIESTO, SPÔSOB A NÁLEŽITOSTI UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa; najmä v priestoroch prevádzkarne spol. Greenfield, s.r.o. Tatranská 4, 059 91 Veľký Slavkov (ďalej len „adresa“)
2. Zákazník ako spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu nasledovne:
 - a) Písomne na adrese Predávajúceho: Greenfield, s.r.o. Tatranská 4, 059 91 Veľký Slavkov alebo na adrese Predávajúceho Greenfield, s.r.o. V. Žingora 3883/66, 036 01 Martin, spolu s reklamovaným Tovarom prostredníctvom bežného poštového balíka alebo prostredníctvom kuriéra.
 - b) Osobne na adrese Predávajúceho: Tatranská 4, 059 91 Veľký Slavkov
 - c) Elektronicky e-mailom na adrese: samuel@greenfieldshop.sk
 - d) Telefonicky na telefónnom čísle: 00421917530193
3. Z podanej Reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje. V podanej Reklamacii je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovaný nedostatok Tovarů. Zákazník je povinný predložiť spolu s podanou reklamáciou zároveň všetky doklady preukazujúce kúpu reklamovaného Tovarů u Predávajúceho.
4. V prípade, že Reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je Predávajúci oprávnený vyzvať Zákazníka telefonicky alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že Zákazník reklamovaný nárok neupresní alebo nedoloží doklady týkajúce sa príslušnej reklamovaného Tovarů preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, Predávajúci bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.
5. Po uplatnení Reklamácie je Zákazník povinný bezodkladne predložiť reklamovaný Tovar Predávajúci spolu s dokladom o kúpe Tovarů v ktorejkoľvek jeho prevádzkarni alebo prostredníctvom poštovej zásielky na adresu Predávajúceho. Pre spárovanie reklamovaného Tovarů s uplatnenou reklamáciou oznámi Zákazník Predáváčemu pri predložení reklamovaného Tovarů svoje meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu.
6. Pre uplatnenie reklamácie je Zákazník povinný predložiť Predávajúci s reklamovaným Tovarom doklad o kúpe Tovarů a súčasne je povinný aj uviesť dôvody reklamácie.

Čl. V.

LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE A REKLAMAČNÉ KONANIE

1. Zákazník je oprávnený uplatniť Reklamáciu voči Predáváčemu spôsobom uvedeným v článku IV. ods. 2 tohto Reklamačného poriadku s náležitosťami podľa článku IV. ods. 3 tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej jeho nárok na jej uplatnenie.
2. Reklamačné konanie tovarů začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - a) uplatnenie reklamácie Zákazníkom ako spotrebiteľom podľa článku IV. ods. 2 tohto Reklamačného poriadku u Predávajúceho,

- b) doručenie reklamovaného Tovarú Predávajúcemu.
3. Záručná doba na uplatnenie reklamácie na Tovar je 24 mesiacov odo dňa jeho prevzatia Zákazníkom. Ak je na Tovare, jeho obale alebo na návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
 4. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia objednaného Tovarú Zákazníkom.
 5. Práva zo zodpovednosti za vady Tovarú, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
 6. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovarú za tovar bez väd, plynie pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol Zákazník povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.
 7. Ak nie je reklamácia vadného Tovarú, za ktorú Predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.

Komentár [MF1]: Ustanovenie ak by mal mať tovar dlhšiu trvanlivosť ...nebudete predávať napr. drogériu a pod kde je dlhšia doba expirácie?

ČI. VI. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVÁJÚCEHO A POUČENIE O NÁROKOCH KUPUJÚCEHO

1. Predávajúci zodpovedá za to, že objednaný Tovar je bez väd, má požadovanú, prípadne právnymi predpismi stanovenú akosť, mieru, množstvo alebo hmotnosť.
2. Predávajúci zodpovedá za to, že Tovar v čase prevzatia Zákazníkom má vlastnosti výslovne dohodnuté alebo obvyklé, že ho možno použiť podľa povahy a účelu kúpnej zmluvy alebo podľa toho, čo si zmluvné strany kúpnej zmluvy dojednali, a že Tovar nemá právne vady.
3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má objednaný Tovar v čase jeho prevzatia Zákazníkom. Pri použití Tovare nezodpovedá Predávajúci za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri Tovare, ktorý sa predáva za nižšiu cenu nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dojednaná.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady Tovarú:
 - a) pre ktoré bola Zákazníkovi poskytnutá zľava z kúpnej ceny,
 - b) ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia Tovarú, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, mechanickým poškodením, nesprávnym skladovaním alebo, ktoré boli spôsobené nedovoleným zásahom.
5. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia Tovarú ako predmetu reklamácie Predávajúcim. V prípade uplatnenia reklamácie spôsobom uvedeným v článku IV. ods. 2 písm. c) a d) Reklamačného poriadku, odošle Predávajúci Zákazníkovi písomné potvrdenie elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v reklamácií alebo na poštovú adresu Zákazníka. V potvrdení Predávajúci uvedie:
 - poradové číslo reklamácie (v bežnom kalendárnom roku);
 - meno, priezvisko, telefón a bydlisko Zákazníka;
 - Názov, resp. iné označenie Tovarú, farbu, veľkosť reklamovaného Tovarú;
 - kúpnu cenu reklamovaného Tovarú (ak bola poskytnutá zľava, aj výšku zľavy reklamovaného Tovarú);
 - deň zakúpenia Tovarú (deň uzavretia kúpnej zmluvy);
 - opis reklamovanej vady;
 - požiadavka Zákazníka (aký spôsob vybavenie reklamácie Zákazník požaduje);
 - lehotu na vybavenie reklamácie, pokiaľ nie je reklamácia vybavená priamo na mieste v čase uplatnenia reklamácie;
 - spôsob vybavenia reklamácie;

- podpis Zákazníka a Predávajúci alebo ním povereného zamestnanca.
6. Ak Zákazník uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec poučí Zákazníka o jeho právach podľa osobitných právnych predpisov a na základe rozhodnutia Zákazníka, ktoré z týchto práv Zákazník uplatňuje, určí Predávajúci spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia Tovar ako predmetu reklamácie Predávajúcim. Ak k prevzatíu Tovar ako predmetu reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia Reklamácie, tak lehoty na vybavenie Reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy Predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie.
 7. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Zákazník právo odstúpiť od kúpnej zmluvy predmetom ktorej je predaj Tovar alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar.
 8. Predávajúci je povinný vydať Zákazníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomný doklad o vybavení reklamácie odošle Predávajúci Zákazníkovi elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v reklamácii alebo na poštovú adresu Zákazníka.
 9. Predávajúci alebo určená osoba vydá Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie Tovar vo vhodnej forme zvolenej Predávajúci, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona a poučiť Zákazníka o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je Reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení Reklamácie doručiť Zákazníkovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

ČLÁNOK VII.

PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA AKO KUPUJÚCEHO

1. Pri vadách Tovar, ktoré Zákazník uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže Zákazník požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bez vady.
2. Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má Zákazník právo:
 - na výmenu veci (Predávajúci je povinný vec vymeniť) alebo
 - právo od kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (Predávajúci je povinný vrátiť Zákazníkovi zaplatenú kúpnu cenu).
3. Právo na výber možnosti má Zákazník:
 - ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má Tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže Zákazník

Tovar riadne užívať, má právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny;

- rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, má Zákazník i v prípade, ak oprava vadného tovaru nebola vykonaná v lehote na uplatnenie reklamácie;
- ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, Zákazník má právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady. Predávajúci je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny.

Čl. VIII. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Predávajúci je povinný vybaviť Reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a) odovzdaním Tovarú po odstránení väd, v prípade ak sú vady Tovarú odstrániteľné,
 - b) výmenou Tovarú,
 - c) vrátením kúpnej ceny Tovarú,
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovarú,
 - e) písomnou výzvou na prevzatie Tovarú,
 - f) odôvodneným zamietnutím reklamácie Tovarú.
2. Reklamácia sa považuje za vybavenú ukončením reklamačného konania odovzdaním opraveného Tovarú, výmenou Tovarú, vrátením kúpnej ceny Tovarú, vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny Tovarú, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
3. Ak má Tovar vadu, ktorú možno odstrániť, Predávajúci ju bezplatne, riadne bez zbytočného odkladu odstráni, najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Predávajúcim tak do 30 dní odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady Tovarú vymeniť vadný Tovar za Tovar bez väd, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovarú, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovarú, výmenu súčasti Tovarú, len ak tým Predávajúcim nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarú alebo závažnosť vady. Za odstrániteľné vady možno považovať také vady, ktorých odstránením (opravou) neutrpí vzhľad, funkcia a kvalita Tovarú.
4. Ak má Tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Zákazník právo na výmenu Tovarú alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Tovar riadne užívať. Za neodstrániteľné vady možno považovať také vady, ktoré nemožno opraviť riadne v lehote podľa ods. 2 tohto článku a ktorých odstránením (opravou) utrpí vzhľad, funkcia a kvalita Tovarú.
5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Zákazník právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny Tovarú.
6. Pri Tovare, ktorý bol Zákazníkom zakúpený od Predávajúceho s označením vadný alebo poškodený nezodpovedá Predávajúci za vady vzniknuté použitím alebo opotrebením Tovarú. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
7. V prípade, ak si Zákazník v určenej lehote nevyzdvihne reklamovaný, opravený alebo náhradný Tovar po vybavení reklamácie napriek tomu, že mu Predávajúci písomne a riadne oznámil vybavenie reklamácie, vyzve Predávajúci Zákazníka prostredníctvom

doporučeného listu odoslaného na poslednú známu adresu Zákazníka na vyzdvihnutie si tohto Tovaru v lehote 30 dní odo dňa doručenia tejto výzvy.

8. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o Reklamáciách (v knihe reklamácií), pričom v tejto evidencii musí byť uvedené číslo reklamačného zápisu a spôsob vybavenia reklamácie. Zákazník svojim podpisom v reklamačnom zápise potvrdí spôsob vybavenia reklamácie v zmysle tohto článku.

Čl. IX.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

1. Spotrebiteľská legislatíva sa snaží vzniku súdnych sporov predchádzať. Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých predpisov priniesol nové možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi.
2. Orgánom alternatívneho riešenia sporu je aj Slovenská obchodná inšpekcia. Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava.
3. V rámci predmetného inštitútu má Zákazník právo obrátiť sa na Predávajúci so žiadosťou o nápravu v prípade, že nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Ak na túto žiadosť Predávajúci do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, Zákazník sa môže s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) obrátiť na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt“); možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Pred samotným alternatívnym riešením sporu by teda mala predchádzať snaha Zákazníka vyriešiť svoj spor s Predávajúci priamou komunikáciou, až následne bude možné pristúpiť k alternatívnemu riešeniu. Zoznam subjektov, ktoré sú oprávnené spor alternatívne vyriešiť je dostupný na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Zákazník. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú Zákazníka podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.
4. Subjekt po preskúmaní návrhu zistí, či môže začať alternatívne konanie alebo návrh odmietne. K odmietnutiu subjekt pristúpi, ak:
 - a) Zákazník podá neúplnú žiadosť,
 - b) subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
 - c) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
 - d) vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
 - e) vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii,
 - f) ide o neopodstatnený alebo anonymný návrh.
5. Okrem toho môže subjekt návrh odmietnuť ak, sa týka sporu nižšej hodnoty ako 20 eur a samostatným dôvodom na odmietnutie môže byť aj nemožnosť riešenia sporu z dôvodu, že by subjekt ARS musel vyvinúť neprimerané úsilie, napríklad právne náročné prípady, ktoré si vyžadujú náročné dokazovanie, ktoré svojou povahou spadajú do rozhodovacej právomoci súdov. O odmietnutí návrhu je subjekt povinný Zákazníka informovať.
6. Z uvedeného vyplýva, že hlavným cieľom alternatívneho konania je nájsť kompromisné riešenie pre zúčastnené strany a dopomôcť im k uzavretiu súkromnoprávnej dohody a predchádzať tak prípadnému súdnemu sporu a zvyšovaniu nákladov. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok tohto konania je pre strany sporu záväzná, pričom možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

7. V prípade, že nie je možné dosiahnuť výsledok alternatívneho konania vo forme uzavretia dohody a subjekt nadobudne, dôvodné podozrenie, že konaním alebo opomenutím Predávajúci boli porušené práva Zákazníka, ukončí konanie vydaním odôvodneného stanoviska, voči ktorému nie je možné podať opravný prostriedok.
8. Počas alternatívneho konania môže dôjsť k odloženiu návrhu, ak:
 - a) začal vo veci konať skôr konať iný orgán,
 - b) vo veci sa už právoplatne rozhodlo pred všeobecným alebo rozhodcovským súdom,
 - c) strany sporu neposkytujú potrebnú súčinnosť,
 - d) Zákazník sa rozhodol ukončiť svoju účasť v konaní,
 - e) vec nie je možné postúpiť inému subjektu z dôvodu porušenia zásady nezaujatosti všetkých osôb poverených vedením subjektu v rámci dotknutého subjektu a strany sporu súčasne nevyjadrili písomný súhlas s pokračovaním subjektu týmito osobami.
10. Zákazník môže podať návrh na začatie konania aj prostredníctvom online platformy <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Čl. X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza Predávajúci. Náklady s uplatnením reklamácie znáša Zákazník.
2. Ak sa Zákazník domnieva, že Predávajúci porušil všeobecne záväzné právne predpisy, alebo nie je spokojný s vybavením reklamácie má na základe ust. § 20 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa právo obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava alebo na mieste príslušnom všeobecnom súde.
3. Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok. Túto zmenu Predávajúci zverejní vo svojich obchodných priestoroch a webovom sídle Predávajúci www.greenfieldshop.sk určením účinnosti nového znenia Reklamačného poriadku.
4. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní sa použijú ustanovenia Reklamačného poriadku v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie Zákazníkom a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

V Martine dňa 1.4.2021

Mgr. Rudolf Matejka
konateľ spoločnosti Greenfield, s.r.o.