

**REKLAMAČNÝ PORIADOK – SLUŽBY AGEVOLT**  
**FOR ENGLISH VERSION, PRESS HERE OR SCROLL DOWN**

**Poskytovateľ služieb (dodávateľ):**

*AgeVolt Slovakia s. r. o.*

*Jarošova 1, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 03, Slovenská republika*

*IČO: 46 479 848, DIČ: 2820015924, IČ DPH: SK2820015924*

*spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 78174/B*

*(ďalej len "AgeVolt")*

*Tel. číslo: +421 2/2212 2211, E-mail: [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com)*

**I. Úvodné ustanovenia**

- 1.1 Pre zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií, sťažností a podnetov, a pre účely riadnej informovanosti zákazníkov o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie poskytovaných služieb zo strany AgeVolt (resp. iného poskytovateľa služieb nabíjania prostredníctvom portálu AgeVolt, ak tam nie je stanovené inak), vydáva AgeVolt tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2 Reklamačný poriadok všeobecným spôsobom upravuje všetky právne vzťahy medzi AgeVolt a zákazníkom, pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácie zákazníka, týkajúcej sa kvality, nedostatkov a väd poskytnutia **služieb** (nevzťahuje sa na tovary ani práce). Pre podrobnosti ohľadom uplatňovania reklamácií vo vzťahu k nabíjacím staniciam a ich príslušenstva (t.j. tovary, prípadne inštalčné práce a pod.) vid' dokument Všeobecné záručné podmienky a reklamačný poriadok – Nabíjacie stanice, dostupný na webe [www.agevolt.com](http://www.agevolt.com).
- 1.3 Reklamačný poriadok sa aplikuje vo vzťahu k zmluvám a všeobecným obchodným podmienkam, ako aj vo vzťahu k akýmkoľvek iným dokumentom vzťahujúcim sa na užívanie služieb AgeVolt (vrátane služieb nabíjania) dostupným zákazníčkovi prostredníctvom portálu AgeVolt. Pokiaľ tak výslovne upravujú osobitné všeobecné obchodné podmienky, vzťahuje sa tento Reklamačný poriadok aj vo vzťahu k poskytovaniu služieb nabíjania prostredníctvom portálu AgeVolt iným subjektom než je AgeVolt.
- 1.4 Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie písomné podanie zákazníka (podané spôsobom podľa tohto Reklamačného poriadku), ktoré obsahuje žiadosť zákazníka o preverenie kvality, vytknutie väd, či iných nedostatkov vo vzťahu k službám podľa tohto Reklamačného poriadku a/alebo uplatnenie akýchkoľvek zákonných alebo zmluvných nárokov zákazníka v súvislosti so službami AgeVolt, resp. iného poskytovateľa služieb nabíjania prostredníctvom portálu AgeVolt (ďalej len „**Reklamácia**“).
- 1.5 Tento Reklamačný poriadok platí predovšetkým vo vzťahu k zákazníkom, ktorí sú fyzickými osobami – spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov. V prípade zákazníkov, ktorí sú podnikateľmi, sa na reklamačné konanie vzťahuje tento Reklamačný poriadok primerane (vid' osobitné ustanovenia týkajúce sa zákazníka – podnikateľa).

**II. Spôsob uplatnenia Reklamácie**

- 2.1. Vzhľadom k tomu, že sa tento reklamačný poriadok vzťahuje na služby (a nie na tovar alebo práce), zákazník berie na vedomie, že vzhľadom na povahu služieb v prípade neuplatnenia Reklamácie bezodkladne po zistení reklamovanej skutočnosti, nemusí byť technicky možné riadne objasnenie reklamovanej skutočnosti a ani efektívne vykonanie nápravy. Preto je pre účely riadneho prešetrenia Reklamácie a čo najrýchlejšieho vykonania nápravy zákazníčkovi odporúčané uplatniť Reklamáciu bezodkladne po zistení reklamovanej skutočnosti (vady, nedostatku a pod.). Reklamáciu možno každopádne uplatniť najneskôr v záručnej dobe aplikovateľnej podľa zákona (24 mesiacov od poskytnutia každej jednotlivej služby); neuplatnením reklamácie v záručnej dobe všetky nároky z väd zanikajú.

- 2.2. Zákazník je oprávnený uplatniť Reklamáciu písomne, a to jedným z nasledovných spôsobov:
  - a. elektronickými prostriedkami, a to: (e-mail) na adresu: [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com) alebo prostredníctvom na to určenej funkcionality nachádzajúcej sa na webe alebo v portáli AgeVolt (formulár, resp. funkcionality na hlásenie porúch, väd a pod.), ak je dostupná; alebo
  - b. písomne na adresu: **AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovenská republika.**
- 2.3. AgeVolt môže pre uplatnenie Reklamácie stanoviť príslušné formuláre, ktoré je zákazník – pre zjednodušenie uplatnenia Reklamácie – oprávnený, nie však povinný, využiť.
- 2.4. V Reklamácii zákazník uvedie najmä svoje identifikačné údaje, dostatočný opis reklamovanej skutočnosti (čoho sa týka Reklamácia a jej stručné odôvodnenie), ako aj svoje požiadavky na odstránenie vady a uskutočnenie nápravy (t.j.: uplatnenie nárokov z väd vyplývajúcich zo zákonnej zodpovednosti AgeVolt za vady: pre bližšie informácie viď všeobecné obchodné podmienky týkajúce sa poskytovania konkrétnych služieb AgeVolt, konkrétne vždy príloha č. 2 všeobecných obchodných podmienok).
- 2.5. Zákazníkovi je odporúčané priložiť k Reklamácii všetky doklady (prípadne snímky a pod.) dokumentujúce skutočnosti tvrdené zákazníkom. V tejto súvislosti platí, že lehota pre vybavenie Reklamácie začína plynúť až odo dňa, kedy boli spoločnosti AgeVolt zo strany Zákazníka dostatočným spôsobom uvedené podstatné skutočnosti týkajúce sa Reklamácie, a to aspoň takým spôsobom, aby sa AgeVolt mohol Reklamáciou zaoberať. Pokiaľ Reklamácia nespĺňa náležitosti podľa tohto Reklamačného poriadku a nie je možné o nej riadne konať, AgeVolt o tom bezodkladne vhodným spôsobom upovedomí zákazníka a poučí ho o tom, aké ďalšie údaje a podklady je potrebné uviesť a doplniť, všetko tak, aby bolo možné o Reklamácii konať a vybaviť ju čím skôr.

### III. Reklamačné konanie

- 3.1. V prípade uplatnenia Reklamácie AgeVolt doručí zákazníkovi (spôsobom podľa ods. 2.1. písm. a. vyššie alebo na adresu zákazníka) bezodkladne potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Ak nie je možné takéto potvrdenie o uplatnení Reklamácie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie. Potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak má zákazník možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.
- 3.2. Zákazník poskytne spoločnosti AgeVolt súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie Reklamácie.
- 3.3. Reklamácia Zákazníka – spotrebiteľa bude spravidla vybavená ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie Reklamácie, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. AgeVolt vydá zákazníkovi písomný doklad (možno doručiť elektronicky) o vybavení reklamácie najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 3.4. Reklamácie zákazníka – podnikateľa bude spravidla vybavená do 30 (tridsiatich) dní. AgeVolt vydá zákazníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 3.5. Osobitné zmluvy (napr. CLA), resp. nadštandardné alebo doplnkové služby AgeVolt môžu stanoviť kratšie lehoty na vybavenie reklamácií, rozšírenú záruku atď., tieto budú mať – v rozsahu, v akom sú priaznivejšie pre zákazníka – prednosť pred týmto Reklamačným poriadkom.

### IV. Spôsob vybavenia Reklamácie

- 4.1. O postupe vybavovania, ako aj o spôsobe vybavovania Reklamácie bude AgeVolt zákazníka priebežne informovať.
- 4.2. Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov: (i) vybavenie Reklamácie v celom rozsahu, alebo sčasti, podľa požiadaviek zákazníka uvedených v Reklamácií; alebo (ii) odôvodneným zamietnutím Reklamácie.
- 4.3. Zákazník – spotrebiteľ má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením Reklamácie, toto právo je potrebné uplatniť u AgeVolt najneskôr do 1 (jedného) mesiaca od odo dňa ukončenia Reklamácie, inak právo zanikne. Zákazníkovi – podnikateľovi takéto právo neprináleží v žiadnom prípade. V prípade uplatnenia Reklamácie zo strany zákazníka –

podnikateľa znáša náklady na uplatnenie Reklamácie (napr. náklady na poštovné) zákazník – podnikateľ v každom prípade sám.

## V. Alternatívne riešenie sporov

Zákazník, ktorý je fyzickou osobou – spotrebiteľom má právo obrátiť sa na AgeVolt so žiadosťou na nápravu, zaslanú na adresu sídla AgeVolt alebo na e-mailovú adresu [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com), pokiaľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým AgeVolt vybavila jeho Reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že AgeVolt inak porušila jeho práva. Ak AgeVolt na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania, zákazník má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa príslušných ustanovení zákona č. 391/2015 Zb. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o alternatívnom riešení sporov**“), ktorý upravuje detaily alternatívneho riešenia sporov, a pokúsiť sa o dosiahnutie dohody o vyriešení sporu zákonom stanoveným postupom. Alternatívne riešenie sporov sa nevzťahuje na spory s vyčísliteľnou hodnotou nepresahujúcou sumu 20,- EUR. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi zákazníkom – spotrebiteľom a AgeVolt (resp. iným poskytovateľom služby nabíjania prostredníctvom portálu AgeVolt), vyplývajúceho zo zmluvy alebo súvisiaceho so zmluvou. Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je:

### Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

so sídlom: Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika

email: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk)

pričom bližšie informácie sú dostupné na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>, alebo:

**príslušná oprávnená právnická osoba** zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na internetovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>).

Zákazník môže v prípade zmluvy uzavretej elektronicky využiť na alternatívne riešenie svojho sporu platformu riešenia sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Všetky ostatné práva a povinnosti AgeVolt a zákazníka v súvislosti s alternatívnym riešením sporov sa riadia ustanoveniami Zákona o alternatívnom riešení sporov.

## VI. Sťažnosti a podnety

- 6.1. Na spôsob a postup vybavovania sťažností a podnetov zákazníkov sa uplatnia podmienky tohto Reklamačného poriadku primerane.
- 6.2. Zákazník je oprávnený uplatniť akúkoľvek sťažnosť, alebo podnet, adresovaný AgeVolt písomne, a to jedným z nasledovných spôsobov:
  - a. elektronickými prostriedkami, a to: (e-mail) na adresu: [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com) alebo prostredníctvom na to určenej funkcionality nachádzajúcej sa na webe alebo v portáli AgeVolt (formulár, resp. funkcionality na to určená), ak je dostupná, alebo
  - b. písomne na adresu: **AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovenská republika.**

## COMPLAINTS PROCEDURE - AGEVOLT SERVICES

### Service provider (supplier):

*AgeVolt Slovakia s. r. o.*

*Jarošova 1, Bratislava - New Town 831 03, Slovak Republic*

*IČO: 46 479 848, DIC: 2820015924, VAT NUMBER: SK2820015924*

*company registered in the Commercial Register of the City Court Bratislava III, Section: Sro, Entry No.: 78174/B*

*(hereinafter referred to as "AgeVolt")*

*Tel: +421 2/2212 2211, E-mail: [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com)*

### VII. Introductory provisions

- 1.6 In order to ensure a quick and correct procedure for handling complaints, complaints and suggestions, and for the purpose of proper information of customers about the conditions and method of claiming services provided by AgeVolt (or other charging service provider through the AgeVolt portal, unless otherwise specified therein), AgeVolt issues the following Complaints Policy (hereinafter referred to as "**Complaint Procedure**").
- 1.7 The Complaints Procedure regulates in a general way all legal relations between AgeVolt and the customer, in the application and handling of the customer's complaint concerning the quality, shortcomings and defects of the provision of **services** (it does not apply to goods or works). For details regarding the application of claims in relation to charging stations and their accessories (i.e. goods, or installation work, etc.), please refer to the document General Warranty Terms and Conditions and Complaints Policy - Charging Stations, available on the website [www.agevolt.com](http://www.agevolt.com).
- 1.8 The Complaints Procedure shall apply in relation to contracts and general terms and conditions as well as in relation to any other documents relating to the use of AgeVolt services (including charging services) available to the customer through the AgeVolt portal. Insofar as expressly provided for in the specific General Terms and Conditions, this Complaints Policy shall also apply in relation to the provision of Charging Services through the AgeVolt Portal by entities other than AgeVolt.
- 1.9 For the purposes of these Complaints Regulations, a complaint is a written submission by a customer (made in the manner set out in these Complaints Regulations) which includes a request by the customer for a quality check, a complaint about defects or other deficiencies in relation to the services under these Complaints Regulations and/or the assertion of any legal or contractual claims by the customer in relation to the services of AgeVolt or any other provider of charging services through the AgeVolt portal ("AgeVolt Portal") (hereafter referred to as "**Claim**").
- 1.10 This Complaints Procedure applies primarily in relation to customers who are natural persons - consumers within the meaning of applicable law. In the case of customers who are entrepreneurs, this Complaints Procedure shall apply to the complaint procedure accordingly (see special provisions relating to the customer - entrepreneur).

### VIII. Method of making a Claim

- 2.3. As this Complaint Procedure applies to services (and not to goods or works), the Customer acknowledges that due to the nature of the Services, if a Complaint is not made immediately upon discovery of the fact complained of, it may not be technically possible to properly clarify the fact complained of or to effectively remedy the same. Therefore, for the purpose of proper investigation of the Claim and the fastest possible remedy, the Customer is advised to make the Claim immediately upon discovery of the claimed fact (defect, deficiency, etc.). In any event, the Claim may be made no later than within the warranty period applicable under the law (24 months from the provision of each individual service); failure to make a Claim within the warranty period shall extinguish all claims arising from defects.
- 2.4. The Customer is entitled to make a Complaint in writing in one of the following ways:

- c. by electronic means, namely: (e-mail) to: [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com) or via the dedicated functionality on the website or in the AgeVolt portal (form or functionality for reporting faults, defects, etc.), if available; or
  - d. in writing to: **AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovak Republic.**
- 8.3. AgeVolt may establish appropriate forms for the application of the Complaint, which the Customer - to facilitate the application of the Complaint - is entitled, but not obliged, to use.
- 8.4. In the Complaint, the customer shall provide in particular his/her identification data, a sufficient description of the fact complained of (what the Complaint concerns and its brief justification), as well as his/her requirements for the removal of the defect and the implementation of the remedy (i.e.: the application of claims arising from defects arising from AgeVolt's statutory liability for defects: for more information, see the general terms and conditions relating to the provision of specific AgeVolt services, specifically always Annex 2 of the general terms and conditions).
- 8.5. The Customer is advised to attach to the Complaint all documents (or images, etc.) documenting the facts alleged by the Customer. In this regard, the time limit for processing the Complaint shall only commence from the date on which the material facts relating to the Complaint have been sufficiently disclosed to AgeVolt by the Customer, at least in such a way that AgeVolt can deal with the Complaint. If the Complaint does not comply with the requirements of these Complaint Regulations and cannot be properly acted upon, AgeVolt shall promptly notify the Customer in an appropriate manner and instruct the Customer as to what further information and documentation is required, all so that the Complaint can be acted upon and dealt with as soon as practicable.

#### **IX. Complaints procedure**

- 3.6. In the event of a Claim AgeVolt shall promptly deliver to the Customer (in the manner set out in paragraph 2.1. a. above or to the Customer's address) a confirmation of the Claim. If it is not possible to deliver such confirmation of the Claim immediately, it shall be delivered without undue delay, but at the latest together with the proof of the processing of the Claim. The confirmation of the Complaint need not be delivered if the Customer is able to prove the Complaint by other means.
- 3.7. The Customer shall provide AgeVolt with the necessary cooperation for the processing of the Complaint.
- 3.8. As a rule, the complaint of the Customer - consumer will be handled immediately, in complex cases no later than 3 (three) working days from the date of application of the Complaint, in justified cases, especially if a complex evaluation of the Complaint is required, no later than 30 (thirty) days from the date of application of the Complaint. AgeVolt shall issue the Customer with a written document (which may be delivered electronically) of the processing of the Claim within 30 (thirty) days of the date of the Claim.
- 3.9. Customer - entrepreneur complaints will generally be handled within 30 (thirty) days. AgeVolt will issue the Customer with a written proof of the complaint within 30 (thirty) days from the date of the Complaint.
- 3.10. Special contracts (e.g. CLAs) or premium or additional AgeVolt services may provide for shorter claim handling periods, extended warranties, etc., which will - to the extent they are more favourable to the customer - take precedence over this Complaints Policy.

#### **X. Method of handling Complaints**

- 4.4. AgeVolt will keep the customer informed about the procedure of handling as well as the method of handling the Complaint.
- 4.5. Settlement of a Complaint means the termination of the Complaint in one of the following ways: (i) settlement of the Complaint in whole or in part, as requested by the Customer in the Complaint; or (ii) a reasoned rejection of the Complaint.
- 4.6. The customer - consumer has the right to reimbursement of reasonable costs associated with the reasonable and proper application of the Complaint, this right must be exercised with AgeVolt no later than 1 (one) month from the date of completion of the Complaint, otherwise the right will expire. The

Customer - entrepreneur is not entitled to such right in any case. In the event of a Complaint being made by the customer-entrepreneur, the customer-entrepreneur shall bear the costs of making the Complaint (e.g. the costs of postage) in each case.

## XI. Alternative dispute resolution

A customer who is a natural person - consumer has the right to contact AgeVolt with a request for redress, sent to the address of the registered office of AgeVolt or to the e-mail address [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com) if he/she is not satisfied with the manner in which AgeVolt has handled his/her Complaint or if he/she believes that AgeVolt has otherwise violated his/her rights. If AgeVolt rejects the request for redress or fails to respond to it within thirty (30) days from the date of its dispatch, the customer has the right to apply to an alternative dispute resolution body to protect his/her consumer rights under the relevant provisions of Act No. 391/2015 Coll. on Alternative Dispute Resolution of Consumer Disputes and on Amendments and Additions to Certain Acts, as amended (hereinafter referred to as "**Act on Alternative Dispute Resolution**"), which regulates the details of alternative dispute resolution, and attempt to reach an agreement on the resolution of the dispute by the procedure provided for by law. Alternative dispute resolution does not apply to disputes with a quantifiable value not exceeding EUR 20. Alternative Dispute Resolution applies only to a dispute between a consumer and AgeVolt (or another charging service provider via the AgeVolt portal) arising out of or relating to a contract. The ADR entity is:

### **Slovak Trade Inspection**

Central Inspectorate

Department for International Relations and Alternative Dispute Resolution  
established in: Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovak Republic

Email: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk)

while further information is available at <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>, or:

**the competent legal entity** registered in the list of alternative dispute resolution entities maintained by the Ministry of Economy of the Slovak Republic (the list is available on the website <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>).

In the case of a contract concluded electronically, the customer may use the online dispute resolution platform for alternative dispute resolution, which is available on the website <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. All other rights and obligations of AgeVolt and the customer in connection with alternative dispute resolution are governed by the provisions of the Alternative Dispute Resolution Act.

## XII. Complaints and suggestions

- 6.3. The terms and conditions of these Complaints Regulations shall apply mutatis mutandis to the manner and procedure for handling customer complaints and complaints.
- 6.4. The Customer is entitled to make any complaint or suggestion to AgeVolt in writing in one of the following ways:
  - c. by electronic means, namely: (e-mail) to: [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com) or via the dedicated functionality on the website or in the AgeVolt portal (form or dedicated functionality), if available; or
  - d. in writing to: **AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovak Republic.**