

**FOR ENGLISH VERSION, PRESS HERE OR SCROLL DOWN**

## I. Všeobecné záručné podmienky – Spotrebiteľ

### 1. Úvodné a všeobecné ustanovenia

AgeVolt Slovakia s. r. o., so sídlom Jarošova 1, Bratislava, IČO: 46 479 848, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 78174/B, web: [www.agevolt.com](http://www.agevolt.com), člen skupiny AgeVolt (ďalej len „**Dodávateľ**“), ako dodávateľ zariadení **AgeVolt**, prípadných ďalších nabíjacích staníc a potrebného príslušenstva (ďalej spoločne len „Zariadenia“) vydáva tieto záručné podmienky AgeVolt (ďalej len „**Podmienky**“) a poskytuje klientovi, ktorý je fyzickou osobou – spotrebiteľom a zakúpil si Zariadenia (ďalej len „**Klient**“) záruku za akosť Zariadení, vrátane záruky za akosť súvisiacich inštalačných alebo iných prác, ak tieto súvisiace práce boli predmetom plnenia Dodávateľa, t.j. realizoval ich Dodávateľ (ďalej len „**Autorizovaná inštalácia**“).

**Poznámky k všeobecnej záruke pokiaľ nedošlo k Autorizovanej inštalácii:** (i) nemožno poskytnúť záruku na inštalačné alebo iné práce (túto má alebo môže poskytnúť len subjekt, ktorý inštaláciu alebo práce uskutočnil); (ii) na Zariadenia dodané spoločnosťou AgeVolt vyžadujúce si odbornú inštaláciu na úrovni Autorizovanej inštalácie je možné poskytnúť záruku len v prípade, ak boli namontované a nainštalované za použitia osôb, ktoré sú na základe aplikovateľných právnych predpisov a príslušných autorizácií oprávnené uskutočňovať montáž vyhradených technických zariadení – elektrických, za úplného dodržania inštalačného manuálu dodaného spoločne so Zariadeniami buď ako osobitný dokument alebo ako súčasť návodu na obsluhu; zároveň je nevyhnutné takúto inštaláciu riadne zdokumentovať a potvrdiť oprávnenými osobami (ďalej len „**Oprávnená inštalácia**“).

Uvedená poskytnutá záruka za akosť platí v nasledujúcom rozsahu a len za dodržania nasledujúcich podmienok, ktorých dodržanie je objektívne a technicky nevyhnutné vzhľadom na povahu Zariadení (ďalej len „**Záruka**“).

### 2. Podmienky poskytnutia a zachovania Záruky.

**a) Autorizovaná inštalácia ako je definovaná vyššie:** Záruka je poskytnutá na všetko, čo je predmetom Autorizovanej inštalácie.

**b) Iná ako Autorizovaná inštalácia:** na Zariadenia je poskytnutá Záruka, len ak sú splnené podmienky Oprávnenej inštalácie ako je definovaná vyššie; na montážne, inštalačné a iné práce spoločnosť AgeVolt záruku neposkytuje, nakoľko tieto uskutočňoval iný subjekt a záruku má alebo musí poskytovať takýto iný subjekt. Pokiaľ došlo k chybám pri Oprávnenej inštalácii a Dodávateľ preukáže, že vada nastala v dôsledku týchto chýb, Záruka sa na Zariadenia nevzťahuje a Klientovi zodpovedá dodávateľ Oprávnenej inštalácie.

**c) Iná ako Autorizovaná alebo Oprávnená inštalácia:** nakoľko je nevyhnutná odborná inštalácia Zariadení (na to oprávnenou osobou), Klient berie na vedomie, že nemôže ísť o zodpovednosť Dodávateľa zo Záruky, ak došlo k inej ako Autorizovanej alebo Oprávnenej inštalácii. To neplatí v prípade preukázania, že Zariadenie malo vadu bezprostredne pred jeho inštaláciou, resp. ak vada nenastala v dôsledku neodbornej inštalácie.

**d) Dodržanie návodu na obsluhu a ďalších zásad ako predpoklad zachovania Záruky.** Pre zachovanie Záruky je nevyhnutná manipulácia so Zariadeniami v súlade s návodom na obsluhu, ktorý k ním bol dodaný, ako aj pravidelná odborná údržba, ak je v zmysle návodu na obsluhu alebo lokálnych predpisov pre konkrétne Zariadenie vyžadovaná. Klient berie na vedomie, že AgeVolt nemôže niesť žiadnu zodpovednosť (t.j. Záruka sa neuplatní) v nasledovných prípadoch:

- i. ak je porucha spôsobená nesprávnym zaobchádzaním, mechanickým alebo iným poškodením nemajúcim povahu vo vade Zariadenia (čo platí aj o zničení alebo poškodení Zariadenia alebo jeho časti, ktoré nemá povahu vo vade Zariadenia, vrátane zničení alebo poškodení v dôsledku vyššej moci alebo znefunkčneniu externými vplyvmi a zásahmi ako napr. vandalizmom), modifikáciou Zariadenia, chybnou inštaláciou Zariadenia (pokiaľ nešlo o Autorizovanú inštaláciu a táto bola chybná), neodbornou manipuláciou (v rozpore s návodom na obsluhu), zanedbaním údržby alebo neodbornou údržbou a/alebo nedodržaním návodu na obsluhu alebo iných inštrukcií výrobcu alebo Dodávateľa vzťahujúcich sa k používaniu Zariadenia. Aj v takýchto prípadoch však Dodávateľ poskytne opravu alebo iné servisné činnosti, a to za odplatu v zmysle aktuálnych cenníkov a v súlade s aktuálnymi dodacími (resp. servisnými) podmienkami Dodávateľa;



- ii. ak Klient neoznámil vadu a neuplatnil reklamáciu bezodkladne po tom, čo pri vynaložení primeranej starostlivosti, ktorú po Klientovi možno požadovať, mal možnosť zistiť vadu. V tomto prípade sa Záruka neuplatní len v takom rozsahu, v akom došlo k poškodeniu Zariadenia alebo ku vzniku sekundárnych väd následkom toho, že nedošlo k včasnému reklamovaniu vady. Pre opravy a iné úkony presahujúce uplatnenú Záruku sa uplatnia aktuálne cenníky a dodacie (servisné) podmienky Dodávateľa.

e) **Prevod Záruky.** Záruku možno previesť len (súčasne) s platným prevodom Zariadenia; tým nedochádza k predĺženiu Záruky ani k žiadnej zmene podmienok uvedených v týchto Podmienkach.

f) **Nemožnosť obmedzenia Záruky oproti právnym predpisom.** Záruka a čokoľvek v týchto Podmienkach uvedené za žiadnych okolností nemôže byť interpretované ako užšie, než vyplýva zo zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a ďalších aplikovateľných právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa.

### 3. Záručné doby.

a) **Všeobecná záručná doba.** Nové Zariadenia majú záruku za akosť 2 roky (záručná doba), pokiaľ nie je ďalej uvedené inak.

b) **Osobitná záručná doba.** Záručná doba vo vzťahu k príslušenstvu a komponentom, ktoré majú v dôsledku ich prirodzeného zvýšeného opotrebenia kratšiu životnosť, je namiesto záručnej doby v písm. a) 12 alebo 6 mesiacov podľa kategórie príslušenstva. Presná Osobitná záručná doba je vždy vopred viditeľne označená pri cenovej kalkulácii, aj následnej faktúre. (záručná doba podľa písm. a) a b) vyššie ďalej spoločne ako „Záručná doba“) Napriek kratšej Záručnej dobe k vyššie uvedeným komponentom Dodávateľ garantuje odplatné dodanie týchto komponentov po dobu 5 rokov od začatia plynutia Záručnej doby, a to za odplatu v zmysle aktuálnych cenníkov a v súlade s aktuálnymi dodacími podmienkami Dodávateľa.

c) **Plynutie Záručnej doby.** Záručná doba plynie, (i) pokiaľ nie je potrebné uviesť Zariadenia do prevádzky ich montážou a inštaláciou, od momentu prevzatia Zariadení Klientom (od prevzatia na základe potvrdenia, ako je napr. dodací protokol, list alebo potvrdenie príslušného dopravcu o prevzatí Zariadení Klientom a pod.); a (ii) pokiaľ je potrebné uviesť Zariadenia do prevádzky ich montážou a inštaláciou, tak (ii.a) od momentu uvedenia Zariadení do prevádzky prostredníctvom Autorizovanej inštalácie (prevzatia na základe potvrdenia, ako je napr. dodací protokol, list, protokol o inštalácii a pod.), ak boli predmetom Autorizovanej inštalácie, alebo (ii.b) momentom uvedenia Zariadení do prevádzky Oprávnenou inštaláciou, ak túto Klient preukázateľne objednal do troch týždňov prevzatia Zariadení a poskytol k nej riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť, (ii.c) inak (ak nie sú splnené podmienky v písm. ii.a, ani ii.b.) momentom podľa písm. (i), pričom ustanovenia čl. I ods. 1. a čl. I. ods. 2 písm. c) týchto Podmienok ostávajú nedotknuté. Záručná doba neplynie po dobu od uplatnenia reklamácie až do jej riadneho vybavenia, ak bola reklamácia uplatnená oprávnene. Dodávkou nových Zariadení alebo jeho časti v rámci vyhovenia reklámácii začína pre takto novo dodané Zariadenia alebo jeho časť plynúť nová Záručná doba, ustanovenia tohto ods. c) o plynutí Záručnej doby sa uplatnia primerane.

2

### 4. Nároky z väd.

Bez toho, aby boli akokoľvek obmedzené práva Klienta z väd podľa zákonných ustanovení (najmä ust. § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a ust. § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa), má Klient, ak sa na Zariadeniach alebo ich časti v Záručnej dobe za zachovania podmienok poskytnutia Záruky a podmienok pre Zachovanie záruky prejaví výrobná a/alebo materiálová chyba, nasledujúce práva:

a) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas (najneskôr do 30 dní) a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu (najneskôr do 30 dní) odstrániť. K odstráneniu vady dôjde vykonaním opravy, pod čím sa rozumie aj výmena potrebných súčiastok Zariadenia, ak ďalej nie je uvedené inak.

b) Klient môže namiesto odstránenia vady opravou požadovať výmenu Zariadenia, alebo ak sa vada týka len súčasti Zariadenia, tak výmenu súčasti Zariadenia, ak tým Dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Zariadenia (resp. jeho súčasti) alebo vzhľadom na závažnosť vady.

c) Dodávateľ má vždy právo namiesto odstránenia vady opravou vymeniť vadné Zariadenie alebo jeho časť za bezvadné, ak to Klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

d) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Zariadenie mohlo riadne užívať ako vec bez vady, má Klient právo na výmenu Zariadenia alebo má právo od zmluvy, ktorou došlo ku kúpe alebo k dodaniu Zariadenia odstúpiť.



Tie isté práva prislúchajú Klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Zariadenie riadne užívať.

e) Ak ide o iné neodstrániteľné vady Zariadenia (t.j. ak Zariadenie možno riadne užívať aj napriek vadám), má Klient právo na primeranú zľavu z ceny Zariadenia.

**Poznámka:** nemožnosť opravy Zariadenia, resp. jeho súčasti alebo časti sa z povahy veci (Zariadenia) nepredpokladá.

**Voľba nárokov z vád.** Klient si svoj nárok z vád pri reklamácií musí u Dodávateľa uplatniť, v prípade, že si zvolí jeden z nárokov (ods. 4 písm. a) až e) vyššie), nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť. V prípade, ak si svoj nárok Klient v rámci uplatnenia reklamácie nezvolí, Dodávateľ o tom Klienta upovedomí a uplatní sa postup podľa čl. II. ods. 1 nižšie, a pokiaľ to bude možné, reklamácia bude vybavená podľa príslušných ustanovení ods. 4 písm. a) až e) vyššie.

**Ďalšie nároky z vád.** Klient má ďalšie nároky z vád, ktoré mu vyplývajú z aplikovateľných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka, zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom, zákona č. 250/2007 Z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## II. Reklamačný poriadok

**Vo vzťahu k nabíjacím staniciam AgeVolt, iným dodaným zariadeniam a tovarom spoločnosťou AgeVolt a ich príslušenstvu** (bez ohľadu na to, či boli dodané ako tovar alebo ako dielo):

### 1. Uplatnenie reklamácie.

Reklamáciu možno uskutočniť (i) emailom Klienta na email Dodávateľa [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com) uvedenom na webe [www.agevolt.com](http://www.agevolt.com); alebo (ii) písomne formou listovej zásielky zaslanej do sídla Dodávateľa; alebo (iii) osobne v mieste sídla Dodávateľa. Pre zachovanie akýchkoľvek práv zo Záruky musí byť reklamácia uskutočnená najneskôr v posledný deň Záručnej doby, pod čím sa pre tieto účely rozumie aj preukázané odoslanie listovej zásielky na poštovú prepravu v posledný deň lehoty; inak Záruka zaniká. Pre možnosť preukázania doručenia je potrebné zaslať listovú zásielku doporučené. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta, popis reklamovanej vady, resp. poruchy a pokiaľ je to z povahy veci možné a nápomocné pre objasnenie reklamácie, tak aj príslušnú fotografickú dokumentáciu, na základe ktorej je možné vadu riadne identifikovať, vrátane práv a nárokov, ktoré si Klient uplatňuje. V prípade, ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ bez týchto údajov reklamáciu objektívne nevie vybaviť, je Dodávateľ povinný vyzvať Klienta na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením primeranej lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. V prípade, ak Klient reklamáciu nedoplní o rozumne a spravodlivo požadované údaje (nevyhnutné na možnosť posúdiť reklamáciu) a reklamáciu v dôsledku toho nebude možné posúdiť a vybaviť, bude sa táto považovať za neoprávnenú, o čom Dodávateľ Klienta vyrozumie. Klient a Dodávateľ si v súvislosti s reklamáciou poskytnú rozumne požadovateľnú súčinnosť tak, aby Dodávateľ mohol naplánovať servisný výjazd spôsobom, aby došlo k vybaveniu reklamácie optimálne v rámci prvého servisného výjazdu.

### 2. Štandardné reakčné časy.

Vzhľadom na povahu Zariadenia môžu nastať prípady, v ktorých je nevyhnutné podrobiť Zariadenie zložitejšiemu technickému posúdeniu čo sa týka jeho stavu, resp. tvrdenej vady. Dodávateľ je v súvislosti s uvedeným povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie. Dodávateľ sa zaväzuje prísť na miesto inštalácie do 7 dní od riadneho nahlásenia reklamácie, a to na vlastné náklady. Ak bola predmetom dodávky aj Autorizovaná inštalácia, oprava sa vykoná, pokiaľ je to dobre možné, priamo na mieste inštalácie. Ak predmetom dodávky nebola aj Autorizovaná inštalácia, Dodávateľ rozhodne, kde sa vykoná oprava. Pokiaľ je to dobre možné, k vyriešeniu reklamácie dôjde opravou v rámci prvého servisného výjazdu. Ak to možné nie, napr. a najmä z dôvodu zničenia Zariadenia alebo jeho podstatnej časti, vyžadujúceho si napr. a najmä kompletnú výmenu Zariadenia alebo jeho podstatných častí, prípadne dlhšiu opravu alebo rekonštrukciu, nutnosť využitia servisnej dielne a pod., oprava alebo výmena sa uskutoční v štandardných dodacích lehotách pre obdobné zariadenie alebo jeho časti, pričom Klient berie na vedomie, súhlasí a poskytne súčinnosť s tým, aby Dodávateľ demontoval a odviezol zariadenie a berie na vedomie, že počas tejto doby nebude zariadením disponovať.



### 3. Nadštandardná servisná zmluva a nadštandardné reakčné časy.

Klient je oprávnený uzatvoriť s Dodávateľom štandardnú alebo nadštandardnú servisnú zmluvu, ktorých obsahom môžu byť najmä kratšie reakčné časy, kratšie časy na opravu a/alebo výmenu, opcia servisného skladu a rýchla dostupnosť náhradných zariadení, dielov, ako aj ďalšie iné výhody, na ktoré by Klient inak (v zmysle týchto Podmienok a v zmysle zákonov) nemal nárok; výhodné podmienky opráv a iných činností po uplynutí Záruky a pod. V prípade takejto servisnej zmluvy má servisná zmluva prednosť pred týmito Podmienkami.

### 4. Vybavenie reklamácie.

O vybavení reklamácie Dodávateľ Klienta vyrozumie písomným dokladom uvádzajúcim všetky podstatné skutočnosti, a to bezodkladne po skončení reklamačného konania (najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie).

## III. Doplnujúce informácie pre Klienta ako spotrebiteľa

### 1. Potvrdenie o uplatnení reklamácie.

V prípade uplatnenia reklamácie Dodávateľ Klientovi bezodkladne vystaví alebo doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie; ak nie je možné takéto potvrdenie o uplatnení reklamácie vystaviť alebo doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

### 2. Úhrada účelne vynaložených nákladov.

Klient – spotrebiteľ má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením reklamácie, toto právo treba uplatniť u AgeVolt najneskôr do 1 (jedného) mesiaca od odo dňa ukončenia reklamácie, inak právo zanikne.

### 3. Alternatívne riešenie sporov.

Klient, ktorý je fyzickou osobou – spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Dodávateľa so žiadosťou na nápravu, zaslanú na adresu sídla Dodávateľa alebo na e-mailovú adresu [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com), pokiaľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Dodávateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Dodávateľ inak porušil jeho práva. Ak Dodávateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania, Klient 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 a pokúsiť sa o dosiahnutie dohody o vyriešení sporu zákonom stanoveným postupom. Alternatívne riešenie sporov sa nevzťahuje na spory s vyčísliteľnou hodnotou nepresahujúcou sumu 20,00 EUR. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Klientom – spotrebiteľom a Dodávateľom. 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)

Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### 4. Sťažnosti a podnety.

Na spôsob a postup vybavovania sťažností a podnetov Klientov sa uplatnia podmienky týchto Podmienok primerane. Klient je oprávnený uplatniť akúkoľvek sťažnosť, alebo podnet, adresovaný Dodávateľovi písomne, a to jedným z nasledovných spôsobov: a) elektronickými prostriedkami (e-mail) na adresu: [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com), alebo b) písomne na adresu: AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovenská republika.



## 5. Orgán dozoru:

### **Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj**

Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava

Odbor výkonu dozoru

ba@soi.sk

tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04 fax č. 02/58 27 21 70

\*\*\*\*\* Tieto Podmienky sú účinné odo dňa 7. 3. 2022 a nahrádzajú všetky predchádzajúce záručné podmienky, tým však nie sú dotknuté individuálne dojednané alebo Dodávateľom jednostranne poskytnuté záruky, ani skôr poskytnuté záruky v širšom rozsahu. V rozsahu, v akom sú tieto Podmienky pre Klienta priaznivejšie, je Klient oprávnený sa ich dovolať. Dodávateľ je tieto záručné podmienky oprávnený jednostranne meniť, čo učiní zverejnením nových záručných podmienok na svojom webe a oznámením zmeny Klientovi formou emailu alebo správou prostredníctvom Portálu. Zmena je voči Klientovi účinná, ak do 30 dní od doručenia oznámenia o zmene nevznesie výhradu. Pri vznesení výhrady sa voči Klientovi uplatnia pôvodné Podmienky; to však neplatí o záruke na Zariadenia objednané až po zmene Podmienok. Budúcou zemnou týchto Podmienok nemôže dôjsť k zúženiu práv Klientov, ktoré nadobudnú na základe týchto Podmienok. V Bratislave, dňa 7. 3. 2022 **AgeVolt Slovakia s. r. o.**





# AgeVolt Warranty conditions and complaints procedure in relation to charging stations

## I. General Warranty Conditions - Consumer

### 1. Introductory and General Provisions

**AgeVolt Slovakia s. r. o.**, with registered seat at Jarošova 1, Bratislava, ID No.: 46 479 848, registration in the Commercial Register of the District Court Bratislava I, Section: Sro, Insert No.: 78174/B, web: [www.agevolt.com](http://www.agevolt.com), a member of the **AgeVolt** Group (hereinafter referred to as "**Supplier**" or "**AgeVolt**"), as a supplier of AgeVolt devices, any additional charging stations and necessary accessories (hereinafter collectively referred to as "**Device**"), issues these AgeVolt Warranty Conditions (hereinafter referred to as "**Conditions**") and provides the client, who is a natural person - a consumer and has purchased the Device (hereinafter referred to as "**Client**") with a warranty for the quality of the Device, including a warranty for the quality of the related installation or other works, if these related works have been the subject of the performance of the Supplier, i.e. carried out by the Supplier (hereinafter referred to as "**Authorised Installation**").

**General Warranty Notes unless there has been an Authorized Installation:** (i) no warranty can be given in respect of installation or other work (this is or can only be given by the party who carried out the installation or work); (ii) Device supplied by AgeVolt requiring professional installation at the level of Authorised Installation can only be warranted if it has been installed and installed using persons who are authorised under applicable law and relevant authorisations to carry out the installation of reserved technical equipment - electrical, in full compliance with the installation manual supplied with the Device either as a separate document or as part of the operating instructions; at the same time, such installation must be duly documented and certified by authorised persons (hereinafter referred to as "Approved Installation").

The above warranty of quality shall apply to the following extent and only upon compliance with the following conditions, compliance with which is objectively and technically necessary due to the nature of the Device (hereinafter referred to as the "Warranty").

### 2. Conditions for granting and maintaining the Warranty.

**a) Authorized installation as defined above:** Warranty is provided on everything that is subject to Authorized Installation.

**b) Non-Authorized Installation:** the Device is warranted only if the conditions of an Approved Installation as defined above are met; AgeVolt does not warrant installation, installation, or other work, as it was performed by another entity and is or must be warranted by such other entity. If there are defects in the Approved Installation and the Supplier proves that the defect is due to such defects, the Warranty shall not apply to the Device and the Client shall be liable to the supplier of the Approved Installation.

**c) Other than Authorised or Approved Installation:** as professional installation of the Device (by a person authorised to do so) is necessary, the Client acknowledges that there can be no liability of the Supplier under the Warranty if other than Authorised or Approved Installation has taken place. This shall not apply if it is proved that the Device was defective immediately prior to its installation or if the defect was not due to an unprofessional installation.

**d) Compliance with the operating instructions and other policies as a prerequisite for maintaining the Warranty.** The handling of the Device in accordance with the operating instructions supplied with the Device, as well as periodic professional maintenance, if required by the operating instructions or local regulations for the particular Device, is essential for the maintenance of the Warranty. The Client acknowledges that AgeVolt cannot be held liable (i.e. the Warranty will not apply) in the following cases:

- i. if the malfunction is caused by improper handling, mechanical or other damage not inherent in the Device (which also applies to destruction or damage to the Device or any part thereof not inherent in the Device, including destruction or damage due to force majeure or to malfunction due to external influences and interventions such as vandalism), modification of the Device, faulty installation of the Device (unless it was an Authorised Installation and was faulty), unprofessional handling (contrary to the operating instructions), neglect or unprofessional maintenance and/or failure to follow the manufacturer's or Supplier's operating instructions or other instructions relating to the use of the Device. However, even in such cases, the Supplier shall provide repairs or other servicing, for a fee, in accordance with the current price lists and in accordance with the Supplier's current delivery (or servicing) terms and conditions;



- ii. i.if the Client has not notified the defect and has not made a complaint immediately after the Client has had the opportunity to discover the defect by exercising reasonable care which may be required of the Client. In this case, the Warranty shall not apply only to the extent that the Device has been damaged or secondary defects have arisen as a result of the failure to timely complain the defect. The Supplier's current price lists and delivery (service) conditions shall apply to repairs and other actions exceeding the Warranty.

**e) Transfer of Warranty.** The Warranty may only be transferred (simultaneously) with a valid transfer of the Device; this does not extend the Warranty or change any of the terms and conditions set out in these Conditions.

**b) Impossibility of limiting the Warranty against legal regulations.** Under no circumstances may the Warranty and anything contained in these Conditions be interpreted as narrower than what is implied by Act No. 40/1964 Coll., the Civil Code and other applicable consumer protection legislation.

### 3. Warranty periods.

**a) General warranty period.** New Device is warranted for 2 years (Warranty Period) unless otherwise specified below.

**b) Special warranty period.** The warranty period in respect of accessories and components which have a shorter service life as a result of natural increased wear and tear shall be 12 or 6 months depending on the category of the accessory, instead of the warranty period in (a). The exact Special Warranty Period shall always be visibly marked in advance both in the quotation and in the subsequent invoice.

(the warranty period under (a) and (b) above, collectively, the "**Warranty Period**")

Notwithstanding the shorter Warranty Period for the above components, the Supplier guarantees the delivery of these components for a period of 5 years from the commencement of the Warranty Period, for a fee in accordance with the current price lists and in accordance with the Supplier's current delivery terms and conditions.

**c) Expiry of the Warranty Period.** The Warranty Period shall commence (i) unless it is necessary to commission the Device by assembling and installing it, from the time the Device is received by the Client (from obtaining the receipt by the Client on the basis of a receipt such as a delivery note, letter or confirmation of the relevant carrier on the takeover of the Device by the Client, etc.); and (ii) if it is necessary to commission the Device by assembling and installing it, then (ii.a) from the moment the Device is commissioned by an Authorised Installation (delivery note, letter, installation report, etc.), if they have been subject to an Authorised Installation, or (ii.b) from the moment of commissioning of the Device by an Approved Installation, if the Customer has demonstrably ordered such installation within three weeks of takeover of the delivery of the Device and has duly and timely provided all necessary assistance in relation thereto, (ii.c) otherwise (if neither the conditions in (ii.a) nor (ii.b) are met) by the moment referred to in (i) above, the provisions of Article I section (1) and Article I section(2) letter (c) of these Conditions remaining unaffected. The Warranty period shall be interrupted from the moment a complaint is made until it has been duly settled, if the complaint has been validly made. Upon delivery of new Device or part thereof in settlement of a complaint, a new Warranty Period shall commence for the Device or part thereof so newly delivered, the provisions of this section (c) on the running of the Warranty Period shall apply mutatis mutandis

### 4. Claims for defects.

Without limiting the Client's rights arising from defects under statutory provisions in any way (in particular Provisions of § 619 to § 627 of the Civil Code and Provisions of § 18 et seq. of Act No. 250/2007 Coll. on Consumer Protection), the Client shall have the following rights in the event that a manufacturing and/or material defect occurs in the Device or its parts thereof during the Warranty Period, while complying with the terms and conditions of the Warranty and the terms and conditions of the maintenance of the Warranty:

a) If it is a defect that can be remedied, the Client has the right to have it remedied free of charge, in a timely manner (within 30 days at the latest) and in a proper manner. The Supplier is obliged to remedy the defect without undue delay (within 30 days at the latest). Removal of the defect shall be effected by repair, which shall include replacement of the necessary parts of the Device, unless otherwise specified below.

b) The Client may request replacement of the Device instead of repairing the defect or, if the defect relates to only a part of the Device, replacement of the part of the Device, unless the Supplier incurs disproportionate costs in relation to the price of the Device (or its part) or the severity of the defect.

c) The Supplier shall always have the right to replace the defective Device or part of it with a faultless one instead of removing the defect by repair, unless this will cause the Client serious inconvenience.



d) If there is a defect which cannot be remedied and which prevents the Device from being properly used as a defect-free item, the Client shall have the right to have the Device replaced or to withdraw from the contract by which the Device was purchased or delivered. The same rights shall apply to the Client if the defects are repairable, but if the Client is unable to use the Device properly due to the recurrence of the defect after repair or due to a greater number of defects.

e) If there are other irremediable defects in the Device (i.e. if the Device can be used properly despite the defects), the Client shall be entitled to a reasonable discount on the price of the Device.

**Note:** the impossibility of repairing the Device, or any part or part thereof, is not assumed by the nature of the matter (the Device).

**Choice of claims for defects.** The Client must make his choice of claims for defects with the Supplier, in the event that the Client chooses one of the claims for defects in complaint (section 4 a) to e) above), Client may no longer unilaterally change this choice. In the event that the Client does not choose his claim of defect within the scope of the complaint, the Supplier shall notify the Client thereof and the procedure in Article II.1 below shall apply and, as far as possible, the complaint shall be settled in accordance with the relevant provisions of section 4 a) to e) above.

**Other defect claims.** The Client has other claims for defects arising from applicable legislation, in particular the Civil Code, Act No. 294/1999 Coll. on liability for damage caused by defective products, Act No. 250/2007 Coll. on Consumer Protection, Act No. 102/2014 Coll. on Consumer Protection in the sale of Goods or the Provision of Services on the Basis of a Distance Contract or an Off-Premises Contract and amending certain acts.

## II. Complaints Procedure

**In relation to AgeVolt Charging Stations, other devices and goods supplied by AgeVolt and their accessories** (whether supplied as goods or works):

### 1. Filing a complaint.

A complaint may be filled (i) by email from the Client to the Supplier's email [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com) listed on the website [www.agevolt.com](http://www.agevolt.com); or (ii) in writing by letter sent to the Supplier's registered office; or (iii) in person at the Supplier's registered office. To preserve any rights under the Warranty, the complaint must be filled no later than the last day of the Warranty Period, which for these purposes shall include proof of mailing of the letter on the last day of the Warranty Period; otherwise, the Warranty shall be void. To be able to prove delivery, the letter must be sent by registered mail. The complaint must contain the Client's identification data, a description of the claimed defect or fault and, as far as it is possible and helpful for the clarification of the complaint from the nature of the matter, also relevant photographic documentation on the basis of which the defect can be properly identified, including the rights and claims that the Client claims. In the event that the complaint does not contain the aforementioned elements and the Supplier cannot objectively process the complaint without such data, the Supplier shall be obliged to invite the Client to supplement the complaint with the necessary data, specifying a reasonable period of time, which shall not be shorter than 10 days from the receipt of the invitation. If the Client fails to complete the complaint with the reasonably and fairly required data (necessary to be able to assess the complaint) and as a result the complaint cannot be assessed and processed, the complaint shall be deemed to be unjustified, of which the Supplier shall notify the Client. The Client and the Supplier shall provide each other with reasonably required cooperation in connection with the complaint so that the Supplier can schedule a service trip in such a way that the complaint can be optimally handled within the first service trip.

### 2. Standard response times.

Due to the nature of the Device, there may be instances in which it is necessary to subject the Device to a more complex technical assessment as to its condition or claimed defect. The Supplier shall be obliged to process the complaint in this respect within 30 days of the date of the complaint being duly filled. The Supplier undertakes to visit the installation site within 7 days of the complaint being duly filled, at his own expense. If an Authorised Installation has also been supplied, the repair shall, as far as is reasonably practicable, be carried out on site. If the subject of the delivery was not also an Authorised Installation, the Supplier shall decide where the repair shall be carried out. As far as is reasonably practicable, the complaint shall be resolved by repair within the first service trip. If this is not possible, e.g. and in particular due to destruction of the Device or its essential parts, requiring e.g. and in particular a complete replacement of the Device or its essential parts, or a longer repair or reconstruction, the necessity to use a service workshop, etc., the repair or replacement shall be carried out within the standard delivery times for similar device or parts thereof, whereby the Client acknowledges, agrees and cooperates with the Supplier to dismantle and remove the Device and acknowledges that Client will not dispose of the Device during this period.





### 3. Premium service contract and premium response times.

The Client shall be entitled to enter into a standard or premium service contract with the Supplier, which may particularly include shorter response times, shorter repair and/or replacement times, a service depot option and quick availability of spare devices, parts, as well as other other benefits to which the Client would not otherwise be entitled (within the meaning of these Conditions and the law); favourable conditions for repairs and other activities after the expiry of the Warranty, etc. In the event of such a service contract, the service contract shall prevail over these Conditions.

### 4. Complaint handling.

The Supplier shall notify the Client of the settlement of the complaint by a written document stating all material facts immediately after the end of the complaint procedure (however, no later than within 30 days of the complaint).

## III. Additional information for the Client as a consumer

### 1. Confirmation of the complaint.

In the event of a complaint, the Supplier shall immediately issue or deliver to the Client a confirmation of the complaint; if it is not possible to issue or deliver such confirmation of the complaint immediately, it shall be delivered without undue delay, but at the latest together with the proof of the complaint; the confirmation of the complaint does not have to be delivered if the Client has the possibility to prove the complaint in another way.

### 2. Reimbursement of costs reasonably incurred.

The Client - consumer has the right to reimbursement of reasonable costs associated with the reasonable and proper complaint, this right must be exercised with AgeVolt no later than 1 (one) month from the date of complaint handling, otherwise the right will be extinguished.

### 3. Alternative Dispute Resolution.

The Client, who is a natural person - a consumer, has the right to contact the Supplier with a request for redress, sent to the address of the Supplier's registered office or to the e-mail address [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com), if the Client is not satisfied with the manner in which the Supplier has dealt with Client's complaint, or if Client believes that the Supplier has otherwise violated Client's rights. If the Supplier responds to the request for redress in a negative manner or fails to respond to it within 30 (thirty) days from the date of its dispatch, the Client has the right to turn to an alternative dispute resolution entity in order to protect Client's consumer rights pursuant to the relevant provisions of Act No. 391/2015 Coll. on Alternative Consumer Disputes Resolution and Amendment of Certain Acts as amended, and attempt to reach an agreement on the resolution of the dispute in accordance with the procedure laid down bylaw. Alternative dispute resolution does not apply to disputes with a quantifiable value not exceeding EUR 20.00. Alternative Dispute Resolution applies only to disputes between the Client - consumer and the Supplier. The subject of alternative dispute resolution for consumer disputes is: Slovak Trade Inspection, Central Inspectorate, Department for International Relations and Alternative Dispute Resolution with registered office at 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)  
The Client can also use the online dispute resolution platform available at <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> to submit a proposal for alternative dispute resolution.

### 4. Complaints and suggestions.

1.The terms and conditions of these Conditions shall apply mutatis mutandis to the manner and procedure for handling Client complaints and suggestions. The Client is entitled to submit any complaint or suggestion addressed to the Supplier in writing, in one of the following ways: a) by electronic means (e-mail) to the address: [helpdesk@agevolt.com](mailto:helpdesk@agevolt.com), or b) in writing to the address: AgeVolt Slovakia s. r. o., Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovak Republic.



## 5. 1. Supervisory authority:

STI Inspectorate for the Bratislava Region)

### **Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj**

Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava

Odbor výkonu dozoru

ba@soi.sk

tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04 fax č. 02/58 27 21 70

\* \* \* \* \*

These Conditions shall be effective as of 7 March 2022 and shall supersede all previous warranty conditions, without prejudice to any warranties individually agreed or unilaterally granted by the Supplier or any warranties previously granted in a broader scope. To the extent that these Conditions are more favourable to the Client, the Client shall be entitled to invoke them. The Supplier shall be entitled to unilaterally change these Warranty Conditions by posting the new Warranty Conditions on its website and notifying the Client of the change by email or message via the Portal. The change shall be effective against the Client unless the Client makes an objection within 30 days of receipt of the notice of change. If an objection is made, the original Conditions shall apply to the Client; however, this shall not apply to the warranty for Device ordered after the change in the Conditions. The future amendment of these Conditions shall not have the effect of curtailing the rights of Clients under these Conditions.

Bratislava, 7 March 2022

**AgeVolt Slovakia s. r. o.**

