

# Reklamačný poriadok služby ad hoc nabíjania

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1.** Tento reklamačný poriadok je platný pre spotrebiteľov, ktorí využijú službu ad hoc nabíjania („**Služba**“) spočívajúcu v poskytnutí jednorazového nabíjania elektrických vozidiel pomocou platobnej karty alebo nasnímania QR kódu bez registrácie zákazníka do aplikácie či webovej platformy. Službu poskytuje SHELL Slovakia, s.r.o., so sídlom Einsteinova 23, 851 01 Bratislava, IČO: 31 361 081, zapísaná v OR Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl. č. 6000/B (ďalej ako „**Predávajúci**“).
- 1.2.** Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na (a) transakcie kartou iného poskytovateľa, ako je Predávajúci, vrátane transakcií pomocou aplikácie/RFID karty Shell Recharge a (b) na transakcie hybridnou kartou Shell.
- 1.3.** Doklad o kúpe bude zaslaný na základe žiadosti zákazníka na ním zadanú e-mailovú adresu; požiadať o zaslanie možno telefonicky na čísle +421 850 166 568.

## 2. Uplatnenie reklamácie

- 2.1.** Reklamácie sa uplatňujú telefonicky na čísle +421 850 166 568. Nákup Služby je nutné preukázať údajmi o krajine, dátume a cene Služby (s DPH), inak reklamácia nemusí byť vybavená. Zákazníkovi bude pri prijatí reklamácie odoslaný e-mail s potvrdením o prijatí reklamácie na ním zadanú e-mailovú adresu.
- 2.2.** Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu (i) ihneď, (ii) v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní alebo (iii), ak je potrebné komplexné zhodnotenie technickej stránky služby alebo v iných odôvodnených prípadoch, najneskôr do 30 dní. O vybavení reklamácie bude vydaný písomný doklad najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia. Za vybavenie reklamácie sa považuje aj jej odôvodnené zamietnutie.
- 2.3.** Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení, že Služba nebola poskytnutá riadne.

## 3. Zodpovednosť za chyby

- 3.1.** Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má Služba v čase jej poskytnutia. Rýchlosť a čas nabíjania závisí, okrem iného, od technickej špecifikácie vozidla a nabíjacieho výkonu dodávaného z nabíjacieho bodu, ktorý sa môže meniť aj podľa počtu vozidiel súčasne nabíjaných na danej lokalite. Za chybu Služby sa preto nepovažuje najmä zníženie nabíjacieho výkonu nabíjacieho bodu oproti jeho maximálnej hodnote uvedenej na danej nabíjacej stanici.
- 3.2.** V prípade chybnnej Služby si zákazník môže u Predávajúceho uplatniť práva zo zodpovednosti za chyby; ustanovenia § 622 a 623 zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov, sa uplatnia primerane.
- 3.3.** Predávajúci nezodpovedá za chyby spôsobené nedodržaním technických, prevádzkových alebo bezpečnostných pokynov využívania nabíjacích bodov.

## 4. Alternatívne riešenie sporov

- 4.1.** Zákazník môže v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva alebo nie je spokojný s vybavením reklamácie, požiadal Predávajúceho o nápravu a Predávajúci odpovedal zamietavo alebo neodpovedal ani do 30 dní. Návrh možno podať príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorých zoznam možno nájsť na webových stránkach [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk) v sekcii Obchod > Ochrana spotrebiteľa > Alternatívne riešenie sporov.