Reklamačný poriadok AutoCasa.sk

(Verzia 1.0, účinná od 6. mája 2025)

# Úvod

* 1. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup podávania a vybavovania reklamácií týkajúcich sa služieb poskytovaných na internetovom portáli [www.autocasa.sk](https://www.autocasa.sk/) (ďalej len „Portál“) v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
  2. Prevádzkovateľom Portálu je spoločnosť AutoCasa s.r.o., so sídlom Hlavná 123, 821 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 12345678, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 98765/BA (ďalej len

„Prevádzkovateľ“). Kontaktné údaje: e-mail: [info@autocasa.sk](mailto:info@autocasa.sk), telefón: +421 911 806 623.

# Podávanie reklamácií

* 1. Reklamáciu je možné podať do 30 dní od zistenia vady služby (napr. neschválenie inzerátu, technická chyba pri platbe) e-mailom na [info@autocasa.sk](mailto:info@autocasa.sk) alebo písomne na adresu Prevádzkovateľa s označením „Reklamácia“.
  2. Reklamácia musí obsahovať:
     + Identifikáciu Používateľa (meno, priezvisko, e-mail, ID konta).
     + Popis vady a okolnosti jej vzniku.
     + Dôkazy (napr. screenshot, potvrdenie o platbe).
     + Návrh na riešenie (napr. opätovné poskytnutie služby, vrátenie peňazí).

# Vybavovanie reklamácií

* 1. Prevádzkovateľ vybaví reklamáciu do 30 dní od jej doručenia a poskytne nápravu, ak je reklamácia opodstatnená:
     + Opätovné poskytnutie služby.
     + Zľava na službu.
     + Vrátenie peňazí.
  2. Neopodstatnené reklamácie budú zamietnuté s odôvodnením.
  3. Prevádzkovateľ informuje Používateľa o výsledku reklamácie e-mailom alebo pí- somne.

# Alternatívne riešenie sporov

* 1. Ak Používateľ, ktorý je spotrebiteľ, nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu subjektu Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, alebo inému oprávnenému subjektu zapísanému v zozname Ministerstva hospodárstva SR ([www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk/)).
  2. Používateľ môže využiť platformu RSO na [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr), v súlade s nariadením EÚ č. 524/2013.

# Záverečné ustanovenia

* 1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 6. mája 2025.
  2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo aktualizovať tento dokument, pričom zmeny budú zverejnené na [www.autocasa.sk](https://www.autocasa.sk/).