



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosti ATENA

I.

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť **ATENA - SMART CARE, s. r. o.**, IČO: 47494387, sídlo: Komenského 1207/13, 050 01 Revúca, Slovenská republika (ďalej aj ako „**Spoločnosť ATENA**“) v spolupráci s partnerskými spoločnosťami a organizáciami skupiny ATENA vydáva tento reklamačný poriadok s cieľom poskytnúť svojim klientom a príjemcom služieb efektívny a transparentný nástroj na riešenie sťažností a zriadenie nápravy.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje konanie ohľadom reklamácie opatrovateľských služieb, služieb asistencie v domácnosti a iných obdobných služieb, poskytovaných našou spoločnosťou našim klientom na základe *Vertrag über die Gewährung von Hauspflegediensten* a iných obdobných zmlúv, vrátane reklamácie vyúčtovaní a účtovných dokladov.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre našu spoločnosť ako poskytovateľa, pre Objednávateľov našich služieb, pre opatrované osoby prijímajúce naše služby a pre ich akýchkoľvek zákonných alebo splnomocnených zástupcov.
- 1.4. Uzavretím *Vertrag über die Gewährung von Hauspflegediensten* a/alebo inej obdobnej zmluvy Objednávateľ našich služieb **vyhlasuje, že:**
 - a) **sa oboznámil** s týmto reklamačným poriadkom, že ho v celosti **akceptuje**, a že pri odosielaní akýchkoľvek reklamácií, sťažností alebo podnetov sa zaväzuje postupovať v súlade s ním,
 - b) zabezpečí, aby v prípade, ak budú za neho konať akékoľvek iné osoby, uvedené v bode 2.1., boli tieto osoby vopred oboznámené s týmto reklamačným poriadkom, akceptovali ho a zaviazali sa postupovať v súlade s ním.

II.

OSOBY OPRÁVNENÉ PODAŤ REKLAMÁCIU

- 2.1. Reklamáciu na naše služby, uvedené v bode 1.2., sú oprávnené podať nasledovné osoby:
 - a) **Objednávateľ** - t.j. osoba, ktorá s našou spoločnosťou uzatvorila *Vertrag über die Gewährung von Hauspflegediensten* a/alebo inú obdobnú zmluvu, na základe ktorej si objednala naše služby pre seba alebo pre inú osobu, a ktorá je zodpovedná za úhradu dohodnutej odplaty,
 - b) **Opatrovaná osoba** - t.j. osoba, ktorej majú byť dohodnuté služby poskytované,
 - c) **Splnomocnený zástupca** - t.j. osoba, ktorej Objednávateľ alebo opatrovaná osoba udelila plnomocenstvo na zastupovanie vo veciach komunikácie s našou spoločnosťou ohľadom poskytovania dohodnutých služieb,
 - d) **Ustanovený opatrovník / ustanovený zástupca** - t.j. osoba, ktorá je na základe právnych predpisov, súdnych rozhodnutí alebo rozhodnutí správnych orgánov oprávnená zastupovať Objednávateľa alebo opatrovanú osobu,
 - e) **Obchodný partner našej spoločnosti** - ktorý ma uzatvorený s Objednávateľom vlastný zmluvný vzťah, a to v prípade, ak Objednávateľ a/alebo opatrovaná osoba nemajú k dispozícii technické prostriedky, prostredníctvom ktorých by mohli odosielať reklamácie v súlade s týmto reklamačným poriadkom.

(ďalej aj ako „**Reklamujúci**“).



III.

REKLAMÁCIE NEDOSTATKOV VO VYSTAVENÝCH FAKTÚRACH

- 3.1. Pravidlá, uvedené v tejto časti, sa vzťahujú výhradne na **reklamáciu technických nedostatkov a nesprávnych údajov, uvedených vo faktúrach**, vystavených našim klientom, ako sú najmä, ale nie výlučne:
- nesprávne vyúčtovaný počet dní poskytnutých služieb,
 - uplatnenie nesprávnych sadzieb odmiern alebo akékoľvek iné nesprávne výpočty, uvedené vo faktúre,
 - vyúčtovanie odmeny za služby poskytnuté nesprávnym opatrovateľom,
 - uvedenie nesprávneho adresáta faktúry, nesprávnych identifikačných a/alebo platobných údajov (napr. IBAN, BIC, a pod.),
 - akékoľvek iné chyby v texte faktúry,
 - akékoľvek iné požiadavky klienta na úpravu obsahu faktúry (napr. žiadosť o zmenu popisu poskytnutej služby a podobne).
- 3.2. Pravidlá uvedené v tejto časti sa nevzťahujú na reklamácie ohľadom samotnej kvality poskytovaných služieb a uplatňovanie si nárokov na náhradu spôsobenej škody alebo na zľavy.
- 3.3. Reklamujúci je oprávnený reklamovať nedostatky vystavenej faktúry vždy **najneskôr do konca kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po mesiaci**, za ktorý bola faktúra vystavená, inak právo na reklamáciu vystavenej faktúry zaniká.
- Príklad: Vady a chyby vo faktúre, ktorou boli klientovi vyúčtované služby, poskytnuté v mesiaci September, je možné reklamovať najneskôr v posledný deň nasledujúceho mesiaca Október.*
- 3.4. Spoločnosť ATENA si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak si ju Reklamujúci uplatnil po uplynutí lehoty podľa bodu 3.3., a to obzvlášť, ak bude zrejmé, že Reklamujúci o reklamovanej vade mohol vedieť a uplatniť si ju v stanovenej lehote.
- 3.5. Reklamáciu je možné odoslať **elektronicky** na emailovú adresu: fakturacia@atena.org alebo **písomne** na poštovú adresu:
- ATENA - SMART CARE, s. r. o.**
Komenského 1207/13
050 01 Revúca
Slowakei
- 3.6. Vo svojej reklamacii Reklamujúci uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (*meno, priezvisko, adresa bydliska, telefonický kontakt, e-mail a podobne*), označí a popíše faktúru, resp. faktúry, ktorých sa jeho reklamácia týka (*čísla faktúr, obdobie, opatrovaná osoba, opatrovateľ,...*) a uvedie, v čom vidí vady a iné nedostatky vystavenej faktúry, prípadne, aké úpravy faktúry požaduje.
- 3.7. Po prijatí reklamácie bude Spoločnosť ATENA oprávnená zaslať Reklamujúcemu **Reklamačný formulár**, prostredníctvom ktorého si vyžiada od neho ďalšie informácie potrebné k riadnemu a správne mu vybaveniu reklamácie.
- Spoločnosť ATENA si **vyhradzuje právo odmietnuť reklamáciu** a ukončiť reklamačné konanie, ak jej Reklamujúci neodošle vyplnený reklamačný formulár najneskôr do **2 dní** odo dňa jeho odoslania Reklamujúcemu.
- 3.8. Štandardná lehota na vybavenie reklamácie a ukončenie reklamačného konania bude **30 dní** odo dňa doručenia vyplneného Reklamačného formulára.
- V prípadoch, ktoré budú výnimočne náročné na prešetrenie, si Spoločnosť ATENA vyhradzuje právo túto lehotu predĺžiť, pričom Reklamujúceho v takom prípade bezodkladne informuje o predpokladanom termíne vybavenia jeho reklamácie.
- 3.9. V závislosti od uznania opodstatnenosti požiadaviek Reklamujúceho Spoločnosť ATENA reklamácii vyhovie v celom rozsahu, čiastočne alebo reklamáciu neuzná.
- 3.10. Spoločnosť ATENA informuje reklamujúceho v lehote podľa bodu 3.8. o výsledku reklamačného konania emailom alebo písomne podľa dohody s Reklamujúcim.
- 3.11. Ak Spoločnosť ATENA reklamácii vyhovie, vykoná korektúru reklamovanej faktúry, vystaví dobropis /



ťarchopis alebo vykoná iný vhodný úkon v súlade s právnymi predpismi, ktorým zriadi nápravu.

Ak to bude potrebné, Spoločnosť ATENA vykoná súčasne s opravou faktúry aj príslušné účtovné a/alebo platobné úkony (*vráti preplatok platiteľovi odmeny, prepočíta výšku účtovanej sumy a podobne*).

- 3.12.** Ak Spoločnosť ATENA reklamácii nevyhoví, poskytne Reklamujúcemu písomné stanovisko, ktoré mu odošle po dohode s ním poštou alebo elektronicky.
- 3.13.** Ak Reklamujúci nebude spokojný s výsledkom reklamačného procesu, je oprávnený požiadať o **revíziu rozhodnutia o reklamácii**. V rámci žiadosti o revíziu Reklamujúci uvedie všetky skutočnosti a dôvody, ktoré považuje za relevantné.

Revíziou **nie je možné zmeniť** rozhodnutie o reklamácii, ktorým bola reklamácia zamietnutá z dôvodu neskorého uplatnenia reklamácie nedodržaním lehôt uvedených v bode **3.3.**

- 3.14.** Pri akejkoľvek komunikácii v rámci reklamačného konania sa odporúča, aby Reklamujúci vždy v maximálnom rozsahu podložil svoje tvrdenia náležitými podkladmi a dôkazmi.

Dodanie podkladov, na základe ktorých je možné overiť okolnosti reklamovaného prípadu, povedie k rýchlejšiemu, presnejšiemu a spoľahlivejšiemu vybaveniu reklamácie.

IV.

REKLAMÁCIE OHĽADOM KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB A UPLATŇOVANIE SI NÁROKOV NA NÁHRADY ŠKÔD A ZĽAVY

- 4.1.** Pravidlá, uvedené v tejto časti, sa týkajú výlučne **reklamácie a oznamovania nedostatkov v kvalite poskytnutých služieb** ako aj **uplatňovania nárokov na náhradu škody** alebo **zľavy** z účtovanej odmeny za poskytnuté služby.
- 4.2.** Reklamujúci je oprávnený reklamovať nedostatky v rámci poskytnutej služby **vždy najneskôr do 3 pracovných dní** odo dňa, odkedy sa o nedostatkoch preukázateľne dozvedel, inak právo na reklamáciu daného nedostatku zaniká.
- Reklamujúci je oprávnený uplatňovať si nárok na náhradu škody **vždy najneskôr do 3 pracovných dní** odo dňa, odkedy sa o spôsobenej škode dozvedel.
- 4.3.** Spoločnosť ATENA si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak si ju Reklamujúci uplatnil po uplynutí lehoty podľa bodu **4.2.**, a to obzvlášť, ak bude zrejmé, že Reklamujúci o reklamovanej vade mohol vedieť a uplatniť si ju v stanovenej lehote.
- 4.4.** Reklamáciu je možné odoslať elektronicky na emailovú adresu: fakturacia@atena.org alebo písomne na poštovú adresu:

ATENA - SMART CARE, s. r. o.
Komenského 1207/13
050 01 Revúca
Slowakei

- 4.5.** Vo svojej reklamácii Reklamujúci uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (*meno, priezvisko, adresa bydliska, telefonický kontakt, e-mail a podobne*) a opíše nedostatok, ktorý má záujem reklamovať.
- 4.6.** Po prijatí reklamácie bude Spoločnosť ATENA oprávnená zaslať Reklamujúcemu **Reklamačný formulár**, prostredníctvom ktorého si vyžiada od neho ďalšie informácie potrebné k riadnemu a správne vybaveniu reklamácie.

Spoločnosť ATENA si **vyhradzuje právo odmietnuť reklamáciu** a ukončiť reklamačné konanie, ak jej Reklamujúci neodošle vyplnený reklamačný formulár najneskôr do **2 dní** odo dňa jeho odoslania Reklamujúcemu.

- 4.7.** Reklamujúci je zároveň **povinný navrhnúť a predložiť dôkazy**, preukazujúce pravdivosť jeho tvrdení uvedených v reklamácii, ako prílohu vyplneného reklamačného formulára.

Ak Reklamujúci nepodloží svoje tvrdenia dôkazmi, preukazujúcimi pravdivosť tvrdení uvedených v reklamácii, Spoločnosť ATENA bude oprávnená:



- a) **zamietnuť** reklamáciu ako nepodloženú, neoveriteľnú a nevyšetriteľnú, alebo
- b) **pozastaviť** reklamačné konanie až do okamihu, kým Reklamujúci nedoloží náležité dôkazy.

V prípade pozastavenia reklamačného konania naďalej plynie splatnosť faktúr vystavených Objednávateľovi, ktorý je povinný ich v lehote splatnosti uhradiť.

4.8. Reklamujúci nesie zodpovednosť za pravdivosť všetkých svojich tvrdení, ktoré v rámci svojej reklamácie uvedie.

Spoločnosť ATENA si vyhradzuje právo porovnať výpoveď Reklamujúceho s výpoveďami iných dotknutých osôb, resp. s inými dôkazmi, ktoré v rámci vyšetrenia a preverenia reklamácie nadobudne.

Reklamujúci preto berie na vedomie, že v prípade preukázania nepravdivosti jeho tvrdení, môžu subjekty dotknuté jeho nepravdivými a/alebo nepreukázanými tvrdeniami, podniknúť voči nemu právne kroky smerujúce k ochrane ich dobrej povesti v občianskoprávnej, obchodnoprávnej a/alebo v trestnoprávnej rovine.

4.9. Reklamované nedostatky poskytnutých služieb a spôsobené škody sa s ohľadom na možnosti ich odstránenia a kompenzovania rozdeľujú na:

- a) **závažné nedostatky** - nedostatky a škody, ktoré mali dopad na zdravotný stav opatrovanej osoby a škody
- b) **menej závažné nedostatky a škody** - iné nedostatky a škody neuvedené v písmene a)

4.10. Reklamácia **menej závažných nedostatkov a škôd:**

A 1. Ak Spoločnosť ATENA vyhodnotí reklamovaný nedostatok ako „**menej závažný**“, bude oprávnená vykonať všetky potrebné úkony a prijať opatrenia smerujúce k odstráneniu reklamovaného nedostatku (napr. dôsledné napomenutie opatrovateľa na vytýkané chyby, zmena inštrukcií pre opatrovateľa,...), o čom **bezodkladne písomne informuje Reklamujúceho**. O spôsoboch odstránenia nedostatku rozhoduje Spoločnosť ATENA.

A 2. Objednávateľ, resp. Reklamujúci, poskytne spoločnosti ATENA **primeraný čas na vykonanie opatrení smerujúcich k odstráneniu reklamovaného nedostatku**, a to najmenej v rozsahu, na akom sa na tom so Spoločnosťou ATENA dohodol.

A 3. Ak dôjde na základe vykonaných úkonov a prijatých opatrení zo strany Spoločnosti ATENA k odstráneniu reklamovaného nedostatku, bude sa považovať reklamácia za vybavenú a ukončenú.

A 4. Ak vykonané úkony a prijaté opatrenia zo strany Poskytovateľa nepovedú k odstráneniu reklamovaného nedostatku v dohodnutej lehote, Spoločnosť ATENA **ponúkne** Reklamujúcemu možnosť výmeny opatrovateľa, vyslaného k opatrovanej osobe.

A 5. Ak Objednávateľ neprijme ponuku na výmenu vyslaného opatrovateľa, zmluvné strany sa môžu dohodnúť na predčasnom ukončení poskytovania služieb.

A 6. Vo výnimočných prípadoch bude Spoločnosť ATENA oprávnená ponúknuť Objednávateľovi zľavy z výšky odplaty za poskytnuté služby.

Uplatnenie zľavy pri reklamacii **menej závažných nedostatkov a škôd** je výlučne právomocou a vlastným rozhodnutím Spoločnosti ATENA a Objednávateľ naň **nemá nárok**.

4.11. Reklamácia **závažných nedostatkov a škôd:**

B 1. Ak Spoločnosť ATENA vyhodnotí reklamovaný nedostatok ako „**závažný**“, ponúkne Reklamujúcemu **možnosť výmeny opatrovateľa**, vyslaného k opatrovanej osobe.

B 2. Ak Reklamujúci / Objednávateľ akceptuje výmenu opatrovateľa, zmluvné strany sa v dobrej viere bezodkladne dohodnú na jej realizácii.

B 3. Štandardná lehota na vybavenie reklamácie a ukončenie reklamačného konania bude 30 dní odo dňa doručenia vyplneného Reklamačného formulára spolu s navrhnutými dôkazmi, preukazujúcimi tvrdenia uvedené v reklamacii.

V prípadoch, ktoré budú výnimočne náročné na prešetrenie, si Spoločnosť ATENA vyhradzuje právo túto



lehotu predĺžiť, pričom Reklamujúceho v takom prípade bezodkladne informuje o predpokladanom termíne vybavenie reklamácie.

B 4. Spoločnosť ATENA **nebude znášať** v nijakom rozsahu **zodpovednosť za škody, ktorá bola vylúčená na základe zmluvných dojednaní** s klientmi, ako napríklad zodpovednosť za: *škody, ktorých vznik Spoločnosť ATENA nedokáže ovplyvniť; za náklady na zabezpečenie náhradnej opatrovateľskej starostlivosti pri predčasnom ukončení poskytovania služieb; za škody spôsobené vyslanými zamestnancami, ktorí porušili pokyny spoločnosti ATENA alebo konali v rozpore s nimi; za škody vozidle, ktoré bolo zapožičané jej zamestnancovi vyslanému k opatrovanej osobe; za pôžičky, úvery, prijaté dary jej vyslaných zamestnancov, ktoré obdržali od klientov alebo iných osôb bez jej súhlasu a vedomia*

B 5. Spoločnosť ATENA starostlivo preskúma všetky tvrdenia a dôkazy, ktoré Reklamujúci v rámci reklamácie predloží, a to tak jednotlivo, ako aj vo vzájomných súvislostiach.

V rámci prešetrovania bude spoločnosť ATENA oprávnená zaobstarať si aj vlastné podklady na rozhodovanie, a to najmä, ale nie výlučne: *vyjadrenia vyslaných zamestnancov (opatrovateľov), prepravcov; vedúcich zamestnancov, organizujúcich vyslanie; nemeckých obchodných partnerov, vykonávajúcich dozor nad poskytovaním služieb; znalcov; vyšetrojúcich orgánov* a podobne.

B 6. V závislosti od uznania opodstatnenosti požiadaviek Reklamujúceho Spoločnosť ATENA reklamácii vyhovie v celom rozsahu, čiastočne alebo reklamáciu neuzná.

Pri rozhodovaní o uznaní reklamácie a poskytnutí zľavy a/alebo náhrady škody Spoločnosť ATENA prihliadne najmä, ale nie výlučne na:

- *mieru preukázania tvrdení, uvedených v Reklamácii,*
- *charakter a závažnosť reklamovaného nedostatku,*
- *dobu jeho trvania,*
- *možnosť využívania poskytnutých služieb a ich prínos pre Objednávateľa a pre opatrovanú osobu napriek reklamovanému nedostatku,*
- *spoluzodpovednosť alebo mieru zavinenia Objednávateľa a opatrovanej osoby za vzniknutý stav alebo škodu.*

Reklamujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že o prípadnej výške poskytnutej zľavy a/alebo náhrady škody bude oprávnená rozhodovať výlučne spoločnosť ATENA.

B 7. Spoločnosť ATENA informuje reklamujúceho v lehote podľa bodu **B 3.** o výsledku reklamačného konania emailom alebo písomne podľa dohody s Reklamujúcim.

B 8. Ak Reklamujúci reklamuje viac nedostatkov súčasne, Spoločnosť ATENA preskúma a vyhodnotí každý reklamovaný nedostatok individuálne.

B 9. Ak Spoločnosť ATENA uzná reklamáciu nedostatku, v súvislosti s ktorým si Reklamujúci uplatnil nárok na zľavu a/alebo náhradu škody, tak:

- a) odpočíta** uznanú zľavu / náhradu škody z odplaty účtovanej za obdobie, v ktorom reklamovaný nedostatok vznikol a pretrvával, a vystaví Objednávateľovi novú alebo opravenú faktúru, za predpokladu, že úhrada ešte nebola zo strany Objednávateľa ešte vyplatená v celej výške,
- b) odpočíta** akceptovanú zľavu / náhradu škody z odplaty za obdobie nasledujúce po období, v ktorom reklamovaný nedostatok vznikol a pretrvával, za predpokladu, že zo strany Objednávateľa už bola vyplatená odplata za poskytnuté služby za obdobie, v ktorom reklamovaný nedostatok vznikol a pretrvával, v celej výške,
- c) vyplatí** Objednávateľovi sumu vo výške uznanej zľavy / náhrady za škody **do 14 dní odo dňa uznania reklamácie**, ak Objednávateľ uhradil v celej výške odplatu za služby poskytnuté v reklamovanom období, a zároveň došlo k ukončeniu poskytovania služieb zo strany Spoločnosti ATENA.

Spoločnosť ATENA zároveň vždy vykoná všetky potrebné evidenčné a účtovné úkony (ako napr. korektúru faktúry, vystavenie dobropisu a pod.), ktorým zosúladí evidenčnú a účtovnú dokumentáciu so skutočným stavom.

B 10. Zľavu podľa tohto článku je možné poskytnúť **vždy iba z odplaty za služby poskytované vyslaným**



opatrovateľom spoločnosti ATENA, vo vzťahu ku ktorému sa nedostatok reklamoval.

Príklad: V mesiaci Január je ku klientovi na 2 týždne vyslaný Opatrovateľ A a na ďalšie 2 týždne Opatrovateľ B. Ak klient reklamuje nedostatok iba v službách poskytovaných Opatrovateľom A, spoločnosť ATENA poskytne klientovi po uznaní jeho reklamácie zľavy najviac z tej časti odplaty, ktorú klienti uhradí za poskytovanie služieb Opatrovateľom A. Nárok spoločnosti ATENA na odplatu za služby poskytnuté Opatrovateľom B v plnej výške ostane reklamáciou nedotknutý.

B 11. Objednávateľ, resp. Reklamujúci, berie na vedomie a súhlasí s tým, že ak mu bude poskytnutá zľava a/alebo náhrada škody v súlade s týmto Reklamačným poriadkom, bude jeho reklamovaný nárok považovaný za plne uspokojený zmluvne dohodnutým spôsobom.

Objednávateľovi, resp. Reklamujúcemu v dôsledku toho **zanikne** akékoľvek právo domáhať sa od Spoločnosti ATENA akýchkoľvek ďalších plnení v súvislosti s uplatnenou reklamáciou.

- 4.12.** Ak Spoločnosť ATENA reklamácii nevyhovie alebo jej nevyhovie v celom rozsahu, poskytne Reklamujúcemu písomné stanovisko, ktoré mu odošle po dohode s ním poštou alebo elektronicky.
- 4.13.** Ak Reklamujúci nebude spokojný s výsledkom reklamačného procesu, je oprávnený požiadať o **revíziu rozhodnutia o reklamácií**. V rámci žiadosti o revíziu Reklamujúci uvedie všetky skutočnosti a dôvody, ktoré považuje za relevantné.
- 4.14.** Revíziou **nie je možné zmeniť** rozhodnutie o reklamácií, ktorým bola reklamácia zamietnutá z dôvodu neskorého uplatnenia.

V.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 5.1.** Tento reklamačný poriadok nadobudol platnosť a účinnosť dňa 10.10.2023.
- 5.2.** Aktuálne znenie tohto reklamačného poriadku nadobudlo účinnosť dňa 10.10.2023.
- 5.3.** Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenia tohto reklamačného poriadku, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. Zmena reklamačného poriadku sa stáva účinnou dňom jeho zverejnenia na webovej stránke Poskytovateľa.

V Banskej Bystrici, dňa 10.10.2023