

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek I Obecná ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování reklamace na služby nabízené společností Websupport, s.r.o., se sídlem: Staré grunty 12, 841 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 421 928, zapsanou v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 63270/B, podnikající na území České republiky prostřednictvím své organizační složky - Organizační složka Websupport, s.r.o., IČ: 24162981, se sídlem: Krymská 238/18, 101 00 Praha 10, zapsané Městským soudem v Praze, oddíl: A, vložka 74789 (dále jen "Organizační složka").
2. Tento reklamační řád je závazný pro Poskytovatele i Uživatele.
3. Tímto reklamačním řádem Poskytovatel informuje Uživatele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace, včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
4. Tento reklamační řád je umístěn na viditelném místě v sídle Poskytovatele, Organizační složky a je zveřejněn na internetové stránce Poskytovatele.
5. Okamžikem zaplacení ceny za objednanou Službu, Uživatel souhlasí s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že byl s jeho obsahem seznámen.

Článek II Výklad pojmů

1. **Poskytovatelem** se rozumí obchodní společnost Websupport, sro, se sídlem: Staré grunty 12, 841 04 Bratislava, zapsaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č.63270 / B, IČ: 36 421 928 (dále jen "Poskytovatel"), podnikající na území České republiky prostřednictvím své organizační složky.
2. **Uživatelem** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o poskytnutí služby a která má právo na uplatnění nároků z odpovědnosti za vady (dále jen "Uživatel").
3. **Spotřebitelem** se rozumí Uživatel (fyzická osoba), která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého podnikání.
4. **Službou** se rozumí služby nabízené Poskytovatelem, a to Služby webhostingu, elektronické pošty, registrace domén druhé úrovně, serverhousing, virtuálních serverů, pronájmu serverů, on-line marketingu, webdesignu, optimalizace pro vyhledávače a dalších souvisejících služeb podle předmětů podnikání zapsaných v obchodním rejstříku.
5. **Reklamací** se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.
6. **Vyřízením reklamace** se rozumí ukončení reklamačního řízení odstraněním vady poskytované služby, výměnou služby za jinou, vrácením ceny fakturované za poskytnutou službu, přiznáním přiměřené slevy z ceny fakturované za poskytnutou službu nebo odůvodněné zamítnutí reklamace.

Článek III Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá za to, že služba nabízena uživateli bude splňovat požadavky na kvalitu nabízené služby v souladu s povahou nabízené služby a uzavřenou smlouvou.
2. Poskytovatel odpovídá za vady nabízené služby po dobu jejího poskytování uživateli.

Článek IV. Uplatnění reklamace

1. Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci:
 - na kvalitu poskytované služby.
 - na správnost ceny účtované za poskytovanou službu, pokud má důvodnou pochybnost, že faktura za Službu nebyla vystavena v souladu se Smlouvou a ceníkem Poskytovatele.
2. Reklamaci musí Uživatel uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistil vadu poskytované služby nebo nesprávnost vyúčtované částky, nejpozději však do 30 dnů, jinak právo na reklamaci zaniká.
3. Reklamaci podle bodu 1 tohoto článku může Uživatel uplatnit:
 - a) písemně na adrese Poskytovatele,
 - c) e-mailem na Help Desk-u nebo obchodním oddělení Poskytovatele,
 - d) osobně v sídle Poskytovatele.Konkrétní kontaktní údaje Poskytovatele jsou zveřejněny na jeho webových stránkách.
4. Při uplatnění reklamace Uživatel vyplní reklamační protokol. V reklamačním protokolu Uživatel uvede své identifikační a kontaktní údaje (adresu bydliště, pobytu, příp. Sídla, telefonní číslo, e-mail), přesně označí a popíše vadu služby a způsob, jakým se vada projevuje, jakož i časové vymezení, kdy podle Uživatele došlo k omezení kvality poskytnuté služby. V reklamačním protokolu Uživatel dále uvede, který z nároků z odpovědnosti za vady uplatňuje a jakým způsobem žádá převzetí vyřízené reklamace (osobní převzetí, zaslání poštou), případně další potřebné údaje. V případě reklamace správnosti úhrady za poskytnutou Službu musí Uživatel uvést fakturační období, kterého se reklamace týká.
5. Poskytovatel neodpovídá za případné nesprávné údaje uvedené Uživatelům v jím uplatněné reklamaci a za nemožnost doručení písemností na Uživatelem uvedenou kontaktní adresu.
6. Reklamační protokol Uživatel zašle Poskytovateli poštou na adresu sídla Poskytovatele, případně e-mailem adresu Poskytovatele nebo ji uplatní osobně v sídle Poskytovatele.
7. Uplatnění reklamace na správnost vyúčtované (fakturované) ceny za poskytovanou službu nemá odkladný účinek na zaplacení úhrady, tj. nezbavuje Uživatele povinnosti zaplatit fakturu ve lhůtě splatnosti.
8. V případě uznání reklamace Poskytovatel zúčtuje oprávněně reklamovanou Cenu za Službu v nejbližším zúčtovacím období, případně obdobích až do zaplacení celé oprávněně reklamované Ceny, případně dohodne s Uživatelem prodloužení proplacení období poskytování Služby.
9. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuznat reklamaci, pokud snížení kvality Služby způsobily
 - a) okolnosti vylučující odpovědnost,
 - b) neodborné nebo neoprávněné zásahy Uživatele do nastavení Služeb nebo jinými třetími osobami, kterým Uživatel umožnil vědomě či nevědomě, a to i svým nedbanlivostným jednáním, takový zásah nebo
 - c) pokud Uživatel uplatnil reklamaci po uplynutí 30 dnů ode dne, kdy vadu zjistil.
10. Za den zahájení reklamačního řízení se považuje den, kdy uživatel uplatnil reklamaci u Poskytovatele, tj. dnem kdy písemná reklamace doručena Poskytovateli v souladu s bodem 6. tohoto článku. V případě, pokud uplatněná reklamace neobsahuje všechny požadované údaje podle bodu 4. tohoto článku, reklamační řízení začíná až dnem doručení všech požadovaných údajů. Pokud Uživatel ani na výzvu Poskytovatele nedoplní chybějící údaje, reklamace bude považována za neopodstatněnou.
11. Pokud Služba, kterou Uživatel reklamuje vyžaduje přístupová hesla do systému, je Uživatel povinen příslušné hesla sdělit při uplatnění reklamace. Pokud tak neučiní, dnem reklamačního řízení bude až den dodání přístupových kódů Uživatelem.

Článek V. Vyřízení reklamace

1. Při osobním uplatnění reklamace vydá zaměstnanec Poskytovatele uživateli přijímací protokol, který je

potvrzením o přijetí (uplatnění) reklamace.

2. Při uplatnění reklamace poštou nebo prostřednictvím e-mailu doručí Poskytovatel uživateli potvrzení o přijetí reklamace na jím uvedenou kontaktní adresu, případně e-mailovou adresu. Pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí být doručeno bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vybavení reklamace; potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud Uživatel má možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.

3. Poskytovatel prošetří uplatněnou reklamaci bez zbytečného odkladu po jejím uplatnění a rozhodne o způsobu vyřízení reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídít i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Poskytovatel nedohodne s Uživatelem na delší lhůtě.

4. Po uplynutí lhůty na vyřízení reklamace uvedené v bodě 3. tohoto článku má Uživatel stejná práva, jako kdyby se jednalo o neodstanitelnou vadu.

5. O vyřízení reklamace vydá Poskytovatel uživateli výstupní protokol, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, který je potvrzením o vyřízení reklamace. Spolu s předáním výstupního protokolu prodávající splní svou povinnost, která mu z reklamace vyplývá.

6. O vyřízení reklamace informuje Poskytovatel Uživatele zasláním e-mailové zprávy spolu s výstupním a příp. i přijímacím protokolem na e-mail adresu Uživatele, pokud Uživatel požádal o zaslání informace o vyřízení reklamace prostřednictvím e-mailu. Pokud Uživatel požádá o zaslání informace poštou, Poskytovatel zašle výstupní a příp. i přijímací protokol na kontaktní adresu Uživatele uvedenou v reklamaci.

7. Poskytovatel je povinen vést evidenci o reklamacích a předložit ji na požádání orgánu dozoru k nahlédnutí. Evidence o reklamaci musí obsahovat údaje o datu uplatnění reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace a pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamace.

Článek VI. Způsoby vyřízení reklamace

1. Pokud se na poskytované službě vyskytne vada, kterou lze odstranit, má Uživatel právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Poskytovatel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje Poskytovatel.

2. Uživatel má právo odstoupit od uzavřené smlouvy:

- pokud nabízená služba vykazuje vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby se služba mohla řádně využívat jako služba bez vady,
- jde sice o vady odstranitelné, avšak Uživatel nemůže pro opětovné vyskytnutí vady službu řádně využívat; za opětovné vyskytnutí vady se považuje stav, pokud se stejná vada vyskytne potřetí po nejméně dvou předchozích odstranění,
- jde sice o vady odstranitelné, avšak Uživatel nemůže pro větší počet vad službu řádně využívat; za větší počet vad se považují současně nejméně tři různé odstranitelné vady, které brání řádnému využívání služby,
- Poskytovatel nevybaví reklamaci v 30-denní lhůtě (v tomto případě se má za to, že jde o neodstranitelnou vadu).

3. V případech uvedených v bodě 2. tohoto článku může Poskytovatel s Uživatelem dohodnout též způsob vyřízení reklamace nahrazením reklamované Služby jinou Službou.

4. Pokud se na nabízené Službě objeví jiné vady neodstranitelné, má Uživatel právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

5. Při vyřizování reklamace poskytnutím slevy z fakturované ceny se přihlédnou k povaze vady, dobu jejího trvání a možnost dalšího využívání služby. O výši poskytované slevy rozhoduje jednatel Poskytovatele.

6. Poskytovatel vyřídí reklamaci a ukončí reklamační řízení jedním z následujících způsobů:

- odstraněním vady poskytované Služby,
- výměnou Služby za jinou po předchozí dohodě s Uživatelem,

- vrácením ceny zaplacené za poskytovanou Službu (při odstoupení od smlouvy)
- vyplacením přiměřené slevy z ceny poskytované Služby,
- odůvodněným zamítnutím reklamace.

7. V případě uznání reklamace týkající se správnosti vyúčtované částky, Poskytovatel zúčtuje oprávněně reklamovanou cenu za službu v nejbližším zúčtovacím období, případně obdobích až do vrácení celé oprávněně reklamované ceny, případně dohodne s kupujícím prodloužení předplaceného období poskytování Služby. Pokud byla cena fakturována za jednorázově poskytnutou službu, částka ve výši oprávněně reklamované ceny se kupujícímu vrátí.

Článek VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01. ledna 2012.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.
3. Dohled nad dodržováním povinností ze strany Poskytovatele služeb ve věcech ochrany spotřebitele ve smyslu platné právní úpravy provádí příslušná Česká obchodní inspekce.

Websupport, s.r.o.