

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou Websupport, s.r.o., so sídlom: Staré grunty 12, 841 04 Bratislava, IČO: 36 421 928, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 63270/B.
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Užívateľa.
3. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Užívateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
4. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
5. Momentom zaplattenia ceny za objednanú Službu, Užívateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

Článok II

Výklad pojmov

1. **Poskytovateľom** sa rozumie obchodná spoločnosť Websupport, s.r.o., so sídlom: Staré grunty 12, 841 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 63270/B, IČO: 36 421 928 (ďalej len „Poskytovateľ“).
2. **Užívateľom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s predávajúcim zmluvu o poskytnutí služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Užívateľ“).
3. **Spotrebiteľom** sa rozumie Užívateľ (fyzická alebo právnická osoba), ktorý využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.
4. **Službou** sa rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, a to Služby webhostingu, elektronickej pošty, registrácie domén druhej úrovne, serverhousingu, virtuálnych serverov, prenájmu serverov, on-line marketingu, webdesignu, optimalizácie pre vyhľadávače a ďalších súvisiacich služieb podľa predmetov podnikania zapísaných v obchodnom registri.
5. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
6. **Vybavením reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny fakturovanej za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny fakturovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Článok III

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Užívateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmluvou.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania Užívateľovi.

Článok IV.

Uplatnenie reklamácie

1. Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - na kvalitu poskytovanej služby,
 - na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.

2. Reklamáciu musí Užívateľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Užívateľ uplatniť:
 - a) písomne na adrese Poskytovateľa,
 - c) e-mailom na Help Desk-u alebo obchodnom oddelení Poskytovateľa,
 - d) osobne v sídle Poskytovateľa.Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke.
4. Pri uplatnení reklamácie Užívateľ vyplní reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa. V reklamačnom protokole Užívateľ uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Užívateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby. V reklamačnom protokole Užívateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti úhrady za poskytnutú Službu musí Užívateľ uviesť aj fakturačné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Užívateľom v ním uplatnenej reklámii a za nemožnosť doručenia písomností na Užívateľom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Reklamačný protokol Užívateľ zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom adresu Poskytovateľa alebo ju uplatní osobne v sídle Poskytovateľa.
7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Užívateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznáť reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili
 - a) okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
 - b) neodborné alebo neoprávnené zásahy Užívateľa do nastavení Služieb alebo inými tretími osobami, ktorým Užívateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojim nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo
 - c) ak Užívateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, kedy vadu zistil.
9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď užívateľ uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. dňom keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s bodom 6. tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4. tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Užívateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
10. Ak Služba, ktorú Užívateľ reklamuje vyžaduje prístupové heslá do systému, je Užívateľ povinný príslušné heslá oznámiť pri uplatnení reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových kódov Užívateľom.

Článok V.

Vybavenie reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Poskytovateľa Užívateľovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Užívateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Užívateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3. tohto článku má Užívateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
5. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Užívateľovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
6. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Užívateľa zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a príp. aj prijímacím protokolom na e-mailú adresu Užívateľa, v prípade, ak Užívateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Užívateľ požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný a príp. aj prijímací protokol na kontaktnú adresu Užívateľa uvedenú v reklamáci.
7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklámácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Článok VI.

Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Užívateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
2. Užívateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
 - ide síce o odstrániteľné vady, avšak Užívateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
 - ide síce o odstrániteľné vady, avšak Užívateľ nemôže pre väčší počet väd službu riadne využívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
 - Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
3. V prípadoch uvedených v bode 2. tohto článku sa môže Poskytovateľ s Užívateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.
4. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.
5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z fakturovanej ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ Poskytovateľa.
6. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - odstránením vady poskytovanej služby,
 - výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Užívateľom,
 - vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy)
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
7. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ zúčtuje oprávnenne reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnenne reklamovanej ceny, prípadne dohodne s kupujúcim predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena fakturovaná za jednorázovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnenne reklamovanej ceny sa kupujúcemu vráti.

Článok VII.
Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01. januára 2012.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.

Websupport, s.r.o.