Reklamačný poriadok

Článok I – Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou Sólo, s.r.o., so sídlom: Pod mokrým 330/2, 02336 Radoľa, IČO: 36393240, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd.: Sro, vložka č. 12339/L.
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 zaplatenia ceny za objednanú Službu Užívateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

Článok II – Výklad pojmov

1. **Poskytovateľom** sa rozumie obchodná spoločnosť Sólo, s.r.o., so sídlom: Pod mokrým 330/2, 02336 Radoľa, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd.: Sro, vložka č. 12339/L, IČO: 36393240 (ďalej len „Poskytovateľ“).
2. **Užívateľom** sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom zmluvu o poskytnutí služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Užívateľ“).
3. **Spotrebiteľom** sa rozumie Užívateľ (fyzická osoba), ktorý využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.
4. **Službou** sa rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, a to Služby spracovania údajov a ďalších súvisiacich služieb podľa predmetov podnikania Poskytovateľa 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 účtovanej za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej 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, nak právo na reklamáciu zaniká.
3. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Užívateľ uplatniť:
   a. písomne na adrese Poskytovateľa,
   b. e-mailom na helpdesku alebo obchodnom oddelení Poskytovateľa,
   c. 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 vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Užívateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.

5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Užívateľom v ním uplatnenej reklamácii a za nemožnosť doručenia písomností na Užívateľom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Reklamačný protokol Užívateľ zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom na 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 neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili
    a. okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
    b. neodborné alebo neoprávnené zásahy Užívateľa do nastavení Služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Užívateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo
    c. ak Užívateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Užívateľ uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, 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 údaje (heslá) do systému, je Užívateľ povinný príslušné údaje (heslá) oznámiť pri uplatnení reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových údajov 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-mailovú 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 reklamácii.

7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácii 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 vád službu riadne využívať; za väčší počet vád 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 účtovanej (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 oprávnene reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne s kupujúcim Užívateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa kupujúcemu Užívateľovi vráti.

Článok VII – Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 28. 8 2020.
2. Zmeny a doplnenia tohto reklamačného poriadku sú platné a účinné od 28. 8 2020.
3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
4. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.