

# Reklamačný poriadok

## I. Všeobecné ustanovenia

1. Týmto reklamačným poriadkom informuje spoločnosť Webnetic s. r. o., so sídlom Sládkovičová 1071/29 03853 Turany, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 76063/L, IČO: 53451244 (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) fyzické a právnické osoby, ktoré s ňou uzavreli zmluvu o poskytovaní služby (ďalej len „**Používateľ**“) o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby (ďalej len „**Reklamácia**“), vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby zakúpené Používateľmi od Prevádzkovateľa prostredníctvom internetových stránok napr. [www.gpsreality.sk](http://www.gpsreality.sk) , [www.kupnehnutenost.sk](http://www.kupnehnutenost.sk) (ďalej len „portál“).
3. Skutočnosť, že bol Používateľ oboznámený s reklamačným poriadkom a záručnými podmienkami Prevádzkovateľa potvrdzuje Používateľ svojou registráciou na serveri Prevádzkovateľa.
4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky prípady, pokiaľ nie sú dojednané osobitné záručné podmienky.

## II. Nárok na uplatnenie reklamácie

1. Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že služby zakúpené Používateľom budú spĺňať požiadavky na kvalitu služby v súlade s charakterom služby a zmluvou o poskytovaní služieb uzavretou s Používateľom. Počas záručnej doby, ktorá je vymedzená v čl. 4 Reklamačného poriadku, má Používateľ právo na bezplatné odstránenie vady na službe, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ.
2. Používateľ má právo uplatniť si u Prevádzkovateľa reklamáciu len na platené služby vykazujúce chybné poskytovanie, ktoré mohol zapríčiniť Prevádzkovateľ. Vznik vady je určený okamihom keď Používateľ oznámi preukázateľnou formou Prevádzkovateľovi, že boli zistené nesprávne prevádzkové parametre alebo prerušenie prevádzky služby. Prevádzkovateľ je povinný v lehote do 24 hodín zistiť zapríčinenie vady na službe, pokiaľ to povaha vady umožňuje a pokiaľ nie je ustanovené inak.
3. Ak služba vykazuje vady, Používateľ má právo uplatniť si reklamáciu nasledovne:
  - písomne na adrese sídla Prevádzkovateľa,
  - kontaktným formulárom v kontakte na stránke alebo na emailovej adrese uvedenej v podmienkach používania portálu, ktorého služieb sa reklamácia týka,
  - správou cez „Live Chat“ na stránke
4. Používateľ je povinný oboznámiť sa so službou a jej používaním pri zakúpení. Používateľ je povinný oboznámiť sa so službou a jej používaním pri zakúpení.

5. Používateľ je povinný reklamovať u Prevádzkovateľa vady služby počas záručnej doby bez zbytočného odkladu po tom ako vady zistí, inak Používateľovi právo na reklamáciu zaniká.
6. Používateľ si uplatní reklamáciu na chybné poskytnutú službu u Prevádzkovateľa alebo u jeho zamestnanca povereného za vybavovanie reklamácií. Pri uplatnení reklamácie Používateľ uvedie svoje identifikačné údaje, presne označí a popíše vadu chybné poskytnutej služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie kedy došlo k obmedzeniu kvality poskytovanej služby. Používateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, prípadne i ďalšie potrebné údaje. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Používateľom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Používateľom uvedené kontaktné údaje.
7. Prevádzkovateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo iná určená osoba určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr; vybavenie reklamácie však nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Prevádzkovateľ vydá Používateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie v určenej forme. Potvrdenie o prijatí reklamácie prevádzkovateľ doručí Používateľovi ihneď po uplatnení reklamácie. Ak nie je možné potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť Používateľovi ihneď, Prevádzkovateľ je povinný toto potvrdenie doručiť Používateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Prevádzkovateľ aj Používateľ týmto berú na vedomie a súhlasia s tým, že pokiaľ Používateľ preukázateľne uplatní reklamáciu elektronickou formou, budú všetky doklady týkajúce sa prijatia a vybavenia reklamácie v rámci reklamačného konania zasielané zo strany Prevádzkovateľa Používateľovi taktiež v elektronickej forme. Je už len v záujme Používateľa, aby si takto odoslané doklady prečítal.
9. Používateľ nemá právo uplatniť reklamáciu na vady, na ktoré bol Prevádzkovateľom v dobe uzatvárania zmluvy upozornený alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená, musel vedieť.

### **III. Zánik nároku na uplatnenie reklamácie**

1. Nárok na uplatnenie reklamácie u Poskytovateľa Požívateľom zaniká:
  - nepreukázaním zakúpenia služby u Poskytovateľa,
  - neoznámením zjavných väd služby bezodkladne pri zakúpení služby alebo po ich prejavení,
  - uplynutím záručnej doby,
  - poškodením služby zapríčineným Používateľom,
  - neodborným zaobchádzaním so službou, resp. používaním služby v rozpore so všeobecnými pravidlami a osobitnými pravidlami pre servery Poskytovateľa a platnými právnymi predpismi SR,
  - z dôvodu pôsobenia vyššej moci.
2. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady na službe preukázateľne spôsobené porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Prevádzkovateľ nezodpovedá za poruchy služby spôsobené technickými, prevádzkovými alebo inými okolnosťami, ktoré nemohol ani pri

vynaložení odbornej starostlivosti ovplyvniť alebo odvrátiť, najmä za poruchy služby spôsobené:

- poruchou alebo nevhodnosťou vlastného technického vybavenia Používateľa, za ktoré si nesie zodpovednosť výlučne Používateľ,
- nesprávnym postupom Používateľa pri užívaní technického vybavenia alebo pri užívaní služby,
- poškodením alebo zásahom Používateľa do technického riešenia služby,
- prerušením lokálneho prístupu alebo spojenia zaisťovaného Poskytovateľom internetového pripojenia,
- prerušením lokálneho prístupu alebo spojenia zaisťovaného Poskytovateľom elektrického pripojenia,

#### **IV. Dĺžka záruky**

1. Záručná doba na službu je vymedzená časovou platnosťou danej poskytovanej služby, trvá počas doby jej poskytovania, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plynie odo dňa zakúpenia služby.
2. Záručná doba na službu sa predlžuje o dobu, počas ktorej Používateľ nemohol túto službu používať z dôvodu uplatnenia si práva zo zodpovednosti za vady na službe, až do doby vybavenia reklamácie, kedy bol povinný a mohol službu opäť využívať.

#### **V. Spôsob vybavenia reklamácie**

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny za poskytovanú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
2. Prevádzkovateľ je povinný o vybavení reklamácie povinný vydať doklad, resp. informovať Používateľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. Ak Prevádzkovateľ preverení reklamácie zistí, že reklamácia bola podaná včas, v určenej záručnej dobe a že reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ, má Používateľ právo:
  - a) pokiaľ ide o odstrániteľné vady:
    - aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená, pričom Prevádzkovateľ je povinný odstrániť takúto vadu bez zbytočného odkladu,
    - aby mu Prevádzkovateľ vymenil reklamovanú službu za novú adekvátnu službu, ak tým Prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady,
    - Prevádzkovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú službu za službu bez vady, ak to Používateľovi nespôsobí závažné ťažkosti,
  - b) pokiaľ ide o neodstrániteľné vady:
    - na výmenu reklamovanej služby za novú adekvátnu službu alebo na odstúpenie od zmluvy s Prevádzkovateľom a vrátenie ceny poskytovanej služby, ak reklamovaná vada bráni riadnemu užívaniu služby,
    - na primeranú zľavu z ceny poskytovanej služby, ak táto vada nebráni Používateľovi v riadnom užívaní služby,

- c) pokiaľ ide o opakujúce sa vady alebo väčší počet vád na výmenu ním reklamovanej služby alebo na odstúpenie od zmluvy s Prevádzkovateľom a vrátenie ceny poskytovanej služby, a to aj v prípadoch, keď reklamovanú vadu možno odstrániť, avšak Používateľ nemôže službu riadne užívať pre opätovné sa vyskytnutie tej istej vady alebo pre väčší počet vád,
4. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo nahradiť vadnú službu za službu bez vady.
  5. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedeného Používateľom.
  6. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v článku II bod 7 tohto Reklamačného poriadku má Používateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu služby za novú službu.

## **VI. Záverečné ustanovenia**

1. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku a povinnosť písomného oznámenia zmeny v tomto reklamačnom poriadku je splnená umiestnením na servery Prevádzkovateľa
2. Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť voči Používateľovi dňom registrácie alebo použitia služby.

V Bratislave, dňa 7.2.2021