

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Článok I – Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie služieb, ktoré poskytuje na svojich internetových stránkach na adrese <https://www.awd.sk> spoločnosť AWD Systems s. r. o., Cementárska ulica 1650/14, 900 31 Stupava, IČO: 35 958 405, DIČ: 2022070853, IČ DPH SK2022070853, vložka č. 37844/B, Okresný súd Bratislava I.
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný tak pre Poskytovateľa ako aj pre Užívateľa.
3. Reklamačným poriadkom Poskytovateľ ustanovuje spôsob a postup pri podávaní a uplatňovaní si reklamácie Služieb poskytovaných Poskytovateľom.
4. Užívateľ potvrdzuje zaslaním elektronickej Objednávky služieb z adresy <https://www.awd.sk>, resp. podpísaním Zmluvy, a uhradením sumy za Služby, že bol oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom a súhlasí s ním.

## Článok II – Výklad pojmov

1. **Poskytovateľ** je spoločnosť AWD Systems s. r. o., Cementárska ulica 1650/14, 900 31 Stupava, IČO: 35 958 405, DIČ: 2022070853, IČ DPH SK2022070853, vložka č. 37844/B, Okresný súd Bratislava I. (ďalej len Poskytovateľ)
2. **Užívateľ** je 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. **Spotrebiteľ** je Užívateľ (fyzická osoba), ktorý využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo potreby príslušníkov svojej domácnosti.
4. **Služba** je Služba(y) ponúkané Poskytovateľom, a to Služby webhostingu, elektronickej pošty, registrácie domén druhej úrovne, serverhousingu, virtuálnych serverov, prenájmu serverov.
5. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
6. **Vybavením reklamácie** sa rozumie vyriešenie a ukončenie reklamačného konania. Reklamačné konanie môže byť vyriešené
  - a. uznaním reklamácie zo strany Poskytovateľa a vykonaním nápravy, napr. vrátením sumy za Služby alebo alikvotnej čiastky za Službu,
  - b. opravou závad,
  - c. zamietnutím reklamácie ako neodôvodnenej.

## Článok III – Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby, ktoré poskytuje Užívateľovi budú spĺňať požiadavky na kvalitu a funkčnosť obvyklé a zodpovedajúce danému typu Služby.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej Služby po dobu jej poskytovania Užívateľovi.

## Článok IV – Uplatnenie reklamácie

1. Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:
  - a. na kvalitu poskytovanej Služby,
  - b. na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu.
2. Reklamáciu musí Užívateľ uplatniť bezodkladne po zistení vady Služby alebo chyby pri fakturácii Služby, najneskôr však do 30 dní odo dňa vzniku predpokladaného dôvodu na reklamáciu, inak právo na podanie reklamácie zaniká.
3. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Užívateľ uplatniť:
  - a. písomne na adrese Poskytovateľa,
  - b. e-mailom na emailovú adresu Poskytovateľa, ktorá je uvedená v kontaktných údajoch Poskytovateľa na jeho webstránke <https://www.awd.sk>.

Pri uplatňovaní reklamácie Užívateľ postupuje tak, že vyplní Reklamačný protokol, ktorý je zverejnený na webstránke Poskytovateľa a tento doručí Poskytovateľovi spôsobom popísaným v tomto článku. V Reklamačnom protokole uvedie Užívateľ tak svoje identifikačné údaje, ako i popis dôvodov reklamácie.

4. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň doručenia reklamačného protokolu Poskytovateľovi, za predpokladu, že reklamačný protokol obsahuje všetky potrebné náležitosti. V prípade, ak je potrebné doplniť ďalšie informácie, Poskytovateľ požiada Užívateľa o ich doloženie a začiatok reklamačného konania sa odkladá až do dátumu doplnenia všetkých potrebných náležitostí. Ak Užívateľ napriek výzve Poskytovateľa nedoplní všetky potrebné náležitosti, bude sa reklamačné konanie považovať za neplatné.
5. 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.
6. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na uhradenie faktúry Poskytovateľa. Užívateľ musí uhradiť vystavenú faktúru v termíne splatnosti, a následne v prípade uznania reklamácie sa vráti uznaná cena na účet Užívateľa alebo sa zohľadní v najbližšej fakturácii, a to v zmysle dohovoru medzi Užívateľom a Poskytovateľom.
7. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Užívateľom v ním uplatnenej reklamáci. Rovnako nezodpovedá za nemožnosť doručiť odpoveď na podanú reklamáciu Užívateľovi v prípade, ak problémy s doručením vyplývajú z nesprávne uvedených údajov v podanom Reklamačnom protokole.

## Článok V – Vybavenie reklamácie

1. Po obdržaní reklamácie spôsobmi podľa článku IV bod 3, Poskytovateľ zašle Užívateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie.
2. Poskytovateľ preverí podanú reklamáciu a vyrieši v čo najkratšom možnom termíne, najneskôr však do 30 dní odo dňa podania reklamácie.
3. V prípade, ak uplynie lehota na vybavenie reklamácie v zmysle bodu 2 tohto článku a reklamácia nebola vyriešená, má Užívateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
4. Po vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Užívateľa o spôsobe vybavenia reklamácie a zašle mu Protokol o vybavení reklamácie na e-mailovú adresu, ktorú Užívateľ uviedol v Reklamačnom protokole, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Zároveň s vydaním Protokolu o vybavení reklamácie splní Poskytovateľ aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
5. 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. Reklamáciu možno vybaviť a vyriešiť:
  - a. odstránením vady poskytovanej služby, ak je takéto riešenie možné, pričom o spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ,
  - b. výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Užívateľom,
  - c. vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy)
  - d. vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
  - e. odôvodneným zamietnutím reklamácie.
2. Užívateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy alebo požiadať o výmenu služby za inú:
  - a. ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol Užívateľ služby plnohodnotne využívať,
  - b. ide síce o odstrániteľné vady, avšak vada sa vyskytuje opakovane a Užívateľ nemôže pre opakované vyskytnutie sa vady službu riadne využívať. Za opakované vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach.
  - c. ide síce o odstrániteľné vady, avšak Užívateľ nemôže využívať služby kvôli výskytu väčšieho počtu väd. Za väčší počet väd sa považujú minimálne 3 rôzne vady na tej istej Službe.
  - d. ak Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
3. Vybaviť reklamáciu vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu nie je možné pri službe Registrácia domény za predpokladu, že služba už bola zrealizovaná a doména bola zaregistrovaná, resp. predĺžená na ďalšie obdobie.
4. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu trvania vady. O výške poskytnutej zľavy rozhoduje Poskytovateľ. Ak Užívateľ nesúhlasí s poskytnutou zľavou, má nárok na ukončenie zmluvy.

## **Článok VII – Závěrečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 9.10.2017.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.