ELBIA, s. r. o., Stoličková 4/870, 974 01 Banská Bystrica, IČO 36 702 897, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 12334/S, DIČ 2022300995, IČ DPH SK2022300995, https://www.elbiahosting.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Časť I.

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1 Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa (ďalej len **„VOP"**) a upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou ELBIA, s. r. o., so sídlom: Stoličková 4/870, 974 01 Banská Bystrica, IČO 36 702 897, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 12334/S (ďalej len **„Poskytovateľ"**).

1.2 Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta.

1.3 Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Klienta o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.

1.4 Zaslaním objednávky Klient vyhlasuje, že bol oboznámený s VOP, ktorých neoddeliteľnou súčasťou je tento reklamačný poriadok.

2. DEFINÍCIE POJMOV

2.1 Pre účely tohto reklamačného poriadku majú nasledujúce pojmy nižšie uvedený význam:

a) **Digitálne plnenie** je digitálny obsah a digitálna služba. Digitálnou službou je služba, ktorá spotrebiteľovi umožňuje vytvárať, spracúvať alebo uchovávať údaje v digitálnej forme alebo mať k takýmto údajom prístup, alebo ktorá umožňuje výmenu alebo akúkoľvek interakciu údajov v digitálnej forme, ktoré nahrávajú alebo vytvárajú užívatelia služby. Digitálnym obsahom sú údaje, ktoré sa vytvárajú a dodávajú v digitálnej forme;

b) **Klient** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Poskytovateľom uzavrela zmluvu o poskytnutí Služieb a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady;

c) **Občiansky zákonník** je zákon č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;

d) **Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;

e) **Podnikateľ** je fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, na ktorú sa však nepoužijú pravidlá špecifické pre ochranu Spotrebiteľa a namiesto nich sa uplatní zákonná úprava vzťahujúca sa na podnikateľov;

f) **Reklamácia** je uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby,

g) **Spotrebiteľ** je Klient fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania,

h) **Služba** sú služby ponúkané Poskytovateľom, a to Služby webhostingu, elektronickej pošty, registrácie domén druhej úrovne, serverhousingu, virtuálnych serverov, prenájmu serverov a ďalších súvisiacich služieb podľa predmetov podnikania Poskytovateľa zapísaných v obchodnom registri,

i) **Vybavenie reklamácie** je ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej Služby, výmenou služby za inú, vrátením odmeny účtovanej za poskytnutú Službu, vyplatením primeranej zľavy z odmeny účtovanej za poskytnutú Službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie

j) **Zákon o ochrane spotrebiteľa** je zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;

k) **Zmluva** je zmluva o poskytovaní Služieb uzatvorená medzi Poskytovateľom a Klientom.

3. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

3.1. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:

a) na kvalitu poskytovanej Služby,

b) na správnosť odmeny Poskytovateľa vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so Zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.

3.2. Reklamáciu musí Klient 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.

3.3. Reklamáciu podľa bodu 3.1 tohto článku môže Klient uplatniť: a) e-mailom na e-mailovú adresu Poskytovateľa, b) prostredníctvom online formulára na webovej stránke Poskytovateľa po prihlásení sa

do používateľského účtu Klienta. Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke.

3.4. Pri uplatnení reklamácie Klient vyplní reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa. V reklamačnom protokole Klient 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 Klienta došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej Služby. V reklamačnom protokole Klient ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Klient uviesť číslo faktúry za Služby, ktorých sa reklamácia týka.

3.5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom v ním uplatnenej reklamácii a za nemožnosť doručenia písomností na Klientom uvedenú kontaktnú adresu.

3.6. Reklamačný protokol Klient zašle Poskytovateľovi spôsobom podľa ods. 3.3 tohto Reklamačného poriadku.

3.7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) odmeny za poskytovanú Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie odmeny za Služby, t. j. nezbavuje Klienta povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.

3.8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili: a) okolnosti vylučujúce zodpovednosť, b) neodborné alebo neoprávnené zásahy Klienta do nastavení Služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Klient umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo c) ak Klient uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.

3.9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Klient ani na výzvu Poskytovateľa v lehote do 7 dní nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

Časť II.
ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY V PRÍPADE ZMLUVY UZATVORENEJ SO SPOTREBITEĽOM A PRÁVA SPOTREBITEĽA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

4. VADY SLUŽBY AKO DIGITÁLNEHO PLNENIA

4.1. Digitálne plnenie má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 852e Občianskeho zákonníka) a všeobecnými požiadavkami (§ 852f Občianskeho zákonníka) alebo ak jeho užívanie znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Digitálne plnenie nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak Poskytovateľ pri uzavretí Zmluvy výslovne oboznámil Spotrebiteľa, že určitá vlastnosť digitálneho plnenia nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a Spotrebiteľ s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil.

4.2. Digitálne plnenie je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä
- a) zodpovedá opisu, množstvu a kvalite vymedzeným v Zmluve,
- b) je vhodné na konkrétny účel, s ktorým Spotrebiteľ oboznámil Poskytovateľa najneskôr pri uzavretí Zmluvy a s ktorým Poskytovateľ súhlasil,
- c) vyznačuje sa v Zmluve vymedzenou funkčnosťou, kompatibilitou, interoperabilitou a inou dohodnutou vlastnosťou,
- d) je dodané so všetkým príslušenstvom vymedzeným v Zmluve,
- e) je dodané s asistenčnými službami a s návodom na použitie vrátane návodu na inštaláciu, ako bolo vymedzené v Zmluve, a
- f) je aktualizované v súlade so Zmluvou.

4.3. Digitálne plnenie je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak
- a) je vhodné na účely, na ktoré sa digitálne plnenie rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
- b) zodpovedá skúšobnej verzii alebo ukážke digitálneho plnenia, ktorú Poskytovateľ sprístupnil Spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy,
- c) je dodané v množstve, má vlastnosti a výkon vrátane funkčnosti, kompatibility, prístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, aké sú bežné pre digitálne plnenie rovnakého druhu a aké môže Spotrebiteľ dôvodne očakávať vzhľadom na povahu digitálneho plnenia a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie Poskytovateľa alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii digitálneho plnenia alebo na jeho označení,

ak Obchodný zákonník neustanovuje inak.

4.4. Podrobnosti o dohodnutých požiadavkách a všeobecných požiadavkách, opis, množstvo a kvalita Služieb sú uvedené v Zmluve alebo vo VOP.

5. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY VO VZŤAHU K SPOTREBITEĽOVI

5.1. Poskytovateľ zodpovedá Spotrebiteľovi za akúkoľvek vadu, ktorú má Služba (digitálne plnenie) v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jeho dodania, ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení.

5.2. Ak ide o Službu (digitálne plnenie), ktoré sa dodáva nepretržite počas dohodnutej doby, Poskytovateľ ako obchodník zodpovedá za každú vadu Služby (digitálneho plnenia), ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas tejto dohodnutej doby.
5.3. Poskytovateľ nezodpovedá Spotrebiteľovi za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnym prepojením Služby (digitálneho plnenia) so zložkami digitálneho prostredia Spotrebiteľa alebo začlenením digitálneho plnenia do zložiek digitálneho prostredia Spotrebiteľa.
5.4. Poskytovateľ nezodpovedá za vadu digitálneho plnenia, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie (podľa § 852f ods. 4 Občianskeho zákonníka), ak si Spotrebiteľ aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a
   a) Poskytovateľ ako obchodník oboznámil Spotrebiteľa o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a
   b) nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia Spotrebiteľom neboli spôsobené nedostatkami v návode na inštaláciu poskytnutom Spotrebiteľovi Poskytovateľom.
5.5. Poskytovateľ poskytne Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Spotrebiteľom. Poskytovateľ v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
5.6. Ak Poskytovateľ odmieta zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Spotrebiteľovi.

6. PRÁVA SPOTREBITEĽA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

6.1. Ak Poskytovateľ zodpovedá za vadu Služby ako digitálneho plnenia, Spotrebiteľ má voči nemu právo na odstránenie vady, právo na primeranú zľavu z ceny alebo právo od Zmluvy odstúpiť.
6.2. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady aj bez toho, aby ich vytkol.
6.3. Spotrebiteľ môže po vytknutí vady u Poskytovateľa odoprieť zaplatiť cenu alebo jej časť, kým si Poskytovateľ nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže je Spotrebiteľ v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením ceny alebo jej časti. Spotrebiteľ uhradí cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností Poskytovateľom.
6.4. Spotrebiteľ má voči Poskytovateľovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Spotrebiteľ musí právo podľa predchádzajúcej vety uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej Služby, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od Zmluvy, inak právo zanikne.
6.5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Spotrebiteľa na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla. Ustanovenia Článku 15 VOP o náhrade škody týmto nie sú dotknuté.

7. ODSTRÁNENIE VADY

7.1. Poskytovateľ odstráni vadu Služby ako digitálneho plnenia v primeranej lehote po tom, čo Spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne a bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi s ohľadom na povahu Služby ako digitálneho plnenia a účel, na ktorý Spotrebiteľ digitálne plnenie požadoval.
7.2. Poskytovateľ môže odstránenie vady odmietnuť, ak odstránenie nie je možné alebo ak by mu spôsobilo neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by malo digitálne plnenie bez vady a na závažnosť vady.

8. ZĽAVA Z CENY A ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

8.1. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny, ak sa Služba ako digitálne plnenie dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, alebo môže odstúpiť od Zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
   a) odstránenie vady nie je možné alebo by spôsobilo Poskytovateľovi neprimerané náklady,
   b) Poskytovateľ neodstránil vadu;
   c) digitálne plnenie má rovnakú vadu napriek snahe Poskytovateľa vadu odstrániť,
   d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje právo Spotrebiteľa na okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od Zmluvy, alebo
   e) Poskytovateľ vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.
8.2. Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty Služby ako digitálneho plnenia a hodnoty, ktorú by digitálne plnenie malo, ak by bolo bez vád. Ak sa digitálne plnenie dodáva počas dohodnutej doby, Spotrebiteľ má právo na zľavu z ceny len za čas, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky podľa ods. 4.1 tohto reklamačného poriadku.
8.3. Poskytovateľ vyplatí Spotrebiteľovi zľavu z ceny do 14 dní od uplatnenia práva Spotrebiteľa na zľavu z ceny rovnakým spôsobom, aký Spotrebiteľ použil pri zaplatení ceny, ak Spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Poskytovateľ.
8.4. Ak sa digitálne plnenie dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, Spotrebiteľ nemôže od zmluvy odstúpiť, ak je vada digitálneho plnenia zanedbateľná.

9. PRÁVA A POVINNOSTI PRI ODSTÚPENÍ OD ZMLUVY

9.1. Po odstúpení od zmluvy Poskytovateľ vráti Spotrebiteľovi všetky platby prijaté na základe Zmluvy do 14 dní od oznámenia odstúpenia od Zmluvy rovnakým spôsobom, aký Spotrebiteľ použil pri zaplatení ceny,

ak Spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s vrátením znáša Poskytovateľ.

9.2. Spotrebiteľ nie je povinný platiť cenu za čas pred odstúpením od Zmluvy, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky podľa ods. 4.1 tohto reklamačného poriadku. Ak však bolo v Zmluve dohodnuté dodávanie digitálneho plnenia nepretržite počas dohodnutej doby, Poskytovateľ v súlade s odsekom 1 vráti Spotrebiteľovi len pomernú časť zaplatenej ceny za čas, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky podľa ods. 4.1 tohto reklamačného poriadku a časť ceny, ktorú Spotrebiteľ zaplatil vopred za dodávanie digitálneho plnenia za čas po odstúpení od Zmluvy.

9.3. Po odstúpení od Zmluvy je Spotrebiteľ povinný zdržať sa užívania digitálneho plnenia a jeho poskytovania tretím osobám.

9.4. Poskytovateľ môže do 14 dní po oznámení Spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy požiadať Spotrebiteľa o vrátenie hmotného nosiča, na ktorom mu dodal digitálny obsah. Spotrebiteľ vráti hmotný nosič na náklady Poskytovateľa a bez zbytočného odkladu po doručení žiadosti Poskytovateľa.

9.5. Po odstúpení od Zmluvy sa Poskytovateľ zdrží používania obsahu, ktorý Spotrebiteľ poskytol alebo vytvoril pri užívaní digitálneho plnenia. To neplatí, ak tento obsah

a) nemožno využiť inak ako vo väzbe na digitálne plnenie Poskytovateľa,
b) sa vzťahuje výlučne na aktivity spotrebiteľa pri užívaní digitálneho plnenia Poskytovateľa,
c) Poskytovateľ zlúčil s iným obsahom, od ktorého ho nemožno oddeliť vôbec alebo bez vynaloženia neprimeraného úsilia,
d) Spotrebiteľ vytvoril spolu s inými spotrebiteľmi, ktorí sú oprávnení ďalej obsah užívať.

9.6. Spotrebiteľ má počas účinnosti Zmluvy vždy prístupný všetok obsah, ktorý Spotrebiteľ poskytol alebo vytvoril pri užívaní digitálneho plnenia. Po odstúpení od zmluvy bude všetok obsah, ktorý Spotrebiteľ poskytol alebo vytvoril pri užívaní digitálneho plnenia sprístupnený Spotrebiteľovi 24 hodín a Spotrebiteľ je povinný si tento obsah v tejto lehote v prípade jeho záujmu o tento obsah stiahnuť na svoje vlastné úložné zariadenia. Po uplynutí tejto doby bude všetok obsah vymazaný.

9.7. Po odstúpení od zmluvy môže Poskytovateľ zamedziť Spotrebiteľovi v ďalšom užívaní digitálneho plnenia, najmä zamedziť mu prístup k digitálnemu plneniu alebo zrušiť mu užívateľský účet. Odsek 9.6 tým nie je dotknutý.

Časť III.
ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY V PRÍPADE ZMLUVY UZATVORENEJ S PODNIKATEĽOM A PRÁVA PODNIKATEĽA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

10. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

10.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba ponúkaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s charakterom ponúkanej Služby a uzavretou Zmluvou.

10.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej Služby po dobu jej poskytovania Klientovi.

10.3 Zodpovednosť Poskytovateľa za vady Služby, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi Poskytovateľom a Klientom, ktorý nie je Spotrebiteľom, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka s výnimkou osobitných dojednaní v Objednávke, resp. v Zmluve, ustanovení tohto článku tohto reklamačného poriadku, ktoré majú prednosť pred dispozitívnymi ustanoveniami Obchodného zákonníka.

11. NÁROKY ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

11.1. Ak je poskytnutím Služby Zmluva porušená podstatným spôsobom (v prípade, ak je vada neodstrániteľná) v zmysle ustanovenia § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka, Klient, ktorý je Podnikateľom, môže:

a) požadovať výmenu Služby, ak ponúkaná Služba vykazuje takú vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne využívať ako Služba bez vady,
b) Požadovať primeranú zľavu z odmeny za Služby,
c) Odstúpiť od Zmluvy, v prípade, ak ponúkaná Služba vykazuje takú vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne využívať ako Služba bez vady.

11.2. Voľba medzi nárokmi uvedenými v bode 11.1 tohto článku Klientovi patrí, len ak ju oznámi Poskytovateľovi vo včas zaslanom oznámení vád (reklamačnom protokole) alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok Klient bez súhlasu Poskytovateľa nemôže meniť. V opačnom prípade má Klient nároky z vád ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy.

11.3. Popri nárokoch upravených v ustanovení bodu 11.1 tohto článku má Klient nárok na náhradu škody, ako aj na zmluvnú pokutu, ak táto bola v Zmluve dojednaná.

11.4. Ak je poskytnutím Služby Zmluva porušená nepodstatným spôsobom (v prípade, ak je vada odstrániteľná) môže Klient požadovať buď dodanie chýbajúcej Služby a odstránenie ostatných vád Služby, alebo zľavu z odmeny. Pokiaľ Klient neuplatní nárok na zľavu alebo neodstúpi od Zmluvy podľa predchádzajúcej vety, je Poskytovateľ povinný dodať chýbajúcu Službu a odstrániť právne vady Služby. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou Služby; zvoleným spôsobom odstránenia vád však nesmie spôsobiť Klientovi vynaloženie neprimeraných nákladov.

11.5. Ak dodaním Služby s vadami bola Zmluva porušená nepodstatným spôsobom a Klient požaduje odstránenie vád Služby, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel Poskytovateľovi, uplatniť iné nároky z vád Služby, okrem nároku na náhradu škody a na zmluvnú pokutu (ak táto bola v Zmluve dojednaná), ibaže Poskytovateľ oznámi Klientovi, že

nesplní svoje povinnosti v tejto lehote. Dokiaľ Klient neurčí primeranú lehotu alebo neuplatní nárok na zľavu z odmeny, môže Poskytovateľ oznámiť Klientovi, že vady odstráni v určitej lehote. Ak Klient bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámi Poskytovateľovi svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinok určenia vyššie uvedenej primeranej lehoty. Ak Poskytovateľ neodstráni vady Služby v stanovenej primeranej lehote, môže Klient uplatniť nárok na zľavu z odmeny alebo od Zmluvy odstúpiť, ak upozorní Poskytovateľa na úmysel odstúpiť od Zmluvy pri určení primeranej lehoty alebo v primeranej lehote pred odstúpením od Zmluvy. Zvolený nárok nemôže Klient bez súhlasu Poskytovateľa meniť.

11.6. Dokiaľ Klient neuplatní nárok na zľavu z odmeny alebo neodstúpi od Zmluvy podľa vyššie uvedeného bodu, je Poskytovateľ povinný odstrániť právne vady Služby. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby odstránením vady Služby alebo dodaním náhradnej Služby; zvoleným spôsobom odstránenia vád však nesmie spôsobiť Klientovi vynaloženie neprimeraných nákladov.

11.7. Nároky z vád Služby sa nedotýkajú nároku na náhradu škody, ak je v Zmluve dojednaná. Klient, ktorému vznikol nárok na zľavu z odmeny, nie je oprávnený požadovať náhradu zisku ušlého v dôsledku nedostatku vlastnosti Služby, na ktorú sa zľava vzťahuje.

11.8. Uspokojenie nárokov, ktoré možno dosiahnuť uplatnením niektorého z nárokov uvedených v bode 11.1 tohto článku, nemožno dosiahnuť uplatnením nároku z iného právneho dôvodu.

11.9. Klient nemôže odstúpiť od Zmluvy, ak vady včas neoznámil Poskytovateľovi.

Článok IV.

12. VYBAVENIE REKLAMACIE

12.1. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu, resp. odstrániť vady Služby v primeranej lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie Klientom. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie Klientom.

12.2. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Klientovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu Poskytovateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.

12.3. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta e-mailom zaslaním výstupného a prípadne aj prijímacieho protokolu na e-mailovú adresu Klienta uvedenú v reklamácii.

12.4. 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.

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

13.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 29.10.2026 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov.