

## Reklamačný poriadok

### 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou ELBIA, s. r. o., so sídlom: Stoličková 4/870, Banská Bystrica 974 01, IČO 36 702 897, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 12334/S.
- 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.
- 1.4 Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
- 1.5 Momentom zaplatenia ceny za objednanú Službu Klient vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

### 2. DEFINÍCIE POJMOV

- 2.1 Pre účely tohto reklamačného poriadku majú nasledujúce pojmy nižšie uvedený význam:
  - a) **Poskytovateľ** je obchodná spoločnosť ELBIA, s. r. o., so sídlom: Stoličková 4/870, Banská Bystrica 974 01, IČO 36 702 897, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 12334/S,
  - b) **Klient** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Poskytovateľom uzavrela zmluvu o poskytnutí služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady,
  - c) **Spotrebiteľ** je Klient (fyzická osoba), ktorý využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti,
  - d) **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,
  - e) **Reklamácia** je uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby,
  - f) **Vybavenie reklamácie** je 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.

### 3. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 3.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmluvou.
- 3.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po

dobu jej poskytovania Klientovi.

### 4. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- 4.1 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
  - a) na kvalitu poskytovanej služby,
  - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.
- 4.2 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.
- 4.3 Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Klient uplatniť:
  - a) písomne na adrese Poskytovateľa,
  - b) osobne v sídle Poskytovateľa.

Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú zverejnené na jeho webovej stránke.

- 4.4 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 aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.
- 4.5 Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Klientom uvedenú kontaktnú adresu.
- 4.6 Reklamačný protokol Klient zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa alebo ju uplatní osobne v sídle Poskytovateľa.
- 4.7 Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Klienta povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
- 4.8 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.

- 4.9 Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t. j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v 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 Klient ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
- 4.10 Ak Služba, ktorú Klient reklamuje, vyžaduje prístupové údaje (heslá) do systému, je Klient povinný príslušné údaje (heslá) oznámiť pri uplatnení reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových údajov Klientom.
- ## 5. VYBAVENIE REKLAMÁCIE
- 5.1 Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Poskytovateľa Klientovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
- 5.2 Pri uplatnení reklamácie poštou doručí Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú 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 Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 5.3 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.
- 5.4 Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3 tohto článku má Klient právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
- 5.5 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 predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
- 5.6 O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta poštou zaslaním výstupného a prípadne aj prijímacieho protokolu na kontaktnú adresu Klienta uvedenú v reklamacii.
- 5.7 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.
- ## 6. SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE
- 6.1 Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
- 6.2 Klient 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 Klient 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 Klient 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).
- 6.3 V prípadoch uvedených v bode 2 tohto článku sa môže Poskytovateľ s Klientom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.
- 6.4 Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.
- 6.5 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.
- 6.6 Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
- odstránením vady poskytovanej služby,
  - výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Klientom,
  - vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy),
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
  - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 6.7 V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ zúčtuje oprávnené reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnené reklamovanej ceny, prípadne dohodne s kupujúcim Klientom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnené reklamovanej ceny sa kupujúcemu Klientovi vráti.
- ## 7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
- 7.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. decembra 2008.
- 7.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
- 7.3 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.