

## REKLAMAČNÝ PORIADOK poskytovania Služby webhostingu

1. Tento reklamačný poriadok vydáva spoločnosť Zoznam, s.r.o., so sídlom: Viedenská cesta 3-7, 851 01 Bratislava, IČO: 36029076, DIČ 2020091997, IČ DPH SK2020091997, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 24598/B ako Poskytovateľ služby webhostingu ( služba ), za účelom určenia záväzného postupu platného pri uplatnení reklamácie služby Spotrebiteľom. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Všetky pojmy uvedené v tomto reklamačnom poriadku s veľkým začiatočným písmenom, majú rovnaký význam ako vo Obchodných podmienkach poskytovania služby, ak tu nie je výslovne uvedené niečo iné.
3. Účelom tohto reklamačného poriadku je informovať Spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe uplatnenia sťažností na druh, rozsah a kvalitu poskytnutej služby (ďalej aj ako „Reklamácia“) vrátane informácií o tom, kde je možné Reklamáciu uplatniť.
4. Pomoc a podpora poskytovaná na základe jeho žiadosti o pomoc telefonicky, elektronickou poštou alebo on-line spôsobom sa nepovažuje za Reklamáciu.
5. V zmysle §18 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa, tento reklamačný poriadok predstavuje informáciu o podmienkach a spôsobe Reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno Reklamáciu uplatniť.
6. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom Spotrebiteľovi, t.j. na webovej stránke Poskytovateľa.
7. Spotrebiteľ je oprávnený podať Reklamáciu jedným z nasledujúcich spôsobov:
  - a) poštou na adresu sídla Poskytovateľa
  - b) e-mailom na adresu info@firma.zoznam.sk
  - c) v mieste sídla Poskytovateľa.
8. Poskytovateľ vydá Spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení každej Reklamácie. V prípade využitia prostriedkov diaľkovej komunikácie vydá Poskytovateľ potvrdenie rovnakým spôsobom a na rovnakú adresu, z akej bola Reklamácia uplatnená.

9. V Reklamácii je Spotrebiteľ povinný uviesť svoje meno a priezvisko, označenie domény, kontakt pre doručenie potvrdenia o uplatnení Reklamácie, kontaktné telefónne číslo alebo e-mail a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet Reklamácie a čoho sa na jej základe domáha.
10. Ak Reklamácia nemá uvedené náležitosti a tieto sú pre jej vybavenie nevyhnutné, má Poskytovateľ právo vyzvať Spotrebiteľa na ich doplnenie. Lehota na vybavenie Reklamácie začína plynúť odo dňa odstránenia jej nedostatkov, resp. doplnenia informácií podľa prvej vety tohto bodu.
11. V potvrdení o uplatnení Reklamácie bude uvedený dátum jej prijatia Poskytovateľom; v prípade jeho neuvedenia sa za dátum prijatia Reklamácie považuje deň, kedy bola Poskytovateľovi doručená zásielka obsahujúca Reklamáciu, alebo deň doručenia e-mailu alebo deň prijatia Reklamácie v mieste sídla Poskytovateľa. Poskytovateľ vybaví každú Reklamáciu v lehote 30 dní odo dňa jej prijatia, resp. od odstránenia jej nedostatkov alebo doplnenia informácií podľa bodu 10., pokiaľ sa Poskytovateľ a Spotrebiteľ preukázateľne nedohodnú na inom postupe.
12. Reklamáciu môže Poskytovateľ uznať ako oprávnenú alebo ju na základe výsledkov prešetrenia označí za neoprávnenú.
13. V prípade oprávnenosti Reklamácie vyhovie Poskytovateľ nárokom Spotrebiteľa uplatneným v Reklamácii na vlastné náklady a v plnom rozsahu alebo navrhne Spotrebiteľovi možné riešenia Reklamácie. V takomto prípade má Spotrebiteľ právo vybrať si ktorýkoľvek z navrhovaných spôsobov riešenia Reklamácie, pričom je povinný bez zbytočného odkladu upovedomiť Poskytovateľa o zvolenom spôsobe riešenia Reklamácie.
14. Pokiaľ Poskytovateľ uzná Reklamáciu za neoprávnenú, informuje o tom bezodkladne Spotrebiteľa a zašle mu vyrozsudenie o vybavení Reklamácie.
15. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.7.2016.

V Bratislave dňa 30.6.2016

Zoznam, s.r.o.

Ing. Martin Mác, konateľ