

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Účinnosť od 01. 01. 2019

Virtuál address s.r.o. poskytuje služby Virtuálneho sídla ktoré sú zverejnené na webovom Virtuál address s.r.o.. Ak sa objednávateľ domnieva, že služba nebola poskytnutá podľa stanovených noriem a je nespokojný, Virtuál address s.r.o. dáva možnosť podať sťažnosť alebo reklamáciu. Sťažnosti a reklamácie sú pre Virtuál address s.r.o. jedným z motivačných nástrojov na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb. Tento Reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní sťažností a reklamácií.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou Virtuál address s.r.o., so sídlom: Južná trieda 4B, Košice - mestská časť Juh 040 01, IČO: **52 057 348**, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sro, vložka č. 44992/V.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Objednávateľa.
- 1.3. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Objednávateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.4. Tento reklamačný poriadok je umiestnený a zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
- 1.5. Momentom zaplataenia ceny za objednanú Službu Užívateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

2. Výklad pojmov

2.1. **Poskytovateľom** sa rozumie obchodná spoločnosť Virtuál address s.r.o., so sídlom: Južná trieda 4B, Košice - mestská časť Juh 040 01, IČO: **52 057 348**, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sro, vložka č. 44992/V. (ďalej len „Poskytovateľ“).

2.2. **Objednávateľom** sa rozumie 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“).

2.3. **Službou** sa rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, a to Služby virtuálneho sídla a ďalších súvisiacich služieb podľa predmetov podnikania Poskytovateľa zapísaných v obchodnom registri.

2.4. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.

2.5. **Vybavením reklamácie** sa rozumie 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 Objednávateľovi 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 Objednávateľom.

4. **Uplatnenie reklamácie**

4.1. Objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:
– na kvalitu poskytovanej služby,
– 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 Objednávateľ 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 4.1. môže Objednávateľ uplatniť:

- a) písomne na adrese Poskytovateľa,
- b) e-mailom na e-mailovú adresu Poskytovateľa,
- c) osobne v sídle Poskytovateľa.

Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke.

4.4. Pri uplatnení reklamácie Objednávateľ vyplní reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa. V reklamačnom protokole Užívateľ 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 Objednávateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby. V reklamačnom protokole Objednávateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Objednávateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.

4.5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Objednávateľom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Objednávateľom uvedenú kontaktnú adresu.

4.6. Reklamačný protokol Objednávateľ zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom na adresu 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 Objednávateľa 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 Objednávateľ do nastavení Služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Objednávateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah a
- c) ak Objednávateľ 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 Objednávateľ uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s bodom 4.6. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4.4., reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Objednávateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

5. Vybavenie reklamácie

5.1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Objednávateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.

5.2. Objednávateľ 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 Objednávateľ 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 Objednávateľ 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).

5.3. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

- odstránením vady poskytovanej služby,
- výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Objednávateľom,
- vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy)
- vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
- odôvodneným zamietnutím reklamácie.

5.4. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ zúčtuje oprávnene reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne s Objednávateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa Objednávateľovi vráti.

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa a Objednávateľa

6.2. Reklamačný poriadok je k dispozícii, na www.virtualnesidlo-košice.sk

- 6.3. Poskytovateľ je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok vydaním zmeny. Pre objednávateľa je zmenený Reklamačný poriadok záväzný dňom jeho zverejnenia na www.virtualnesidlo-košice.sk, ak z jeho obsahu nevyplýva neskorší dátum účinnosti.
- 6.4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 01. 01. 2019.
- 6.5. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Košice inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1.

