

Zásady vybavovania sťažností, podnetov, reklamácií

(Reklamačný poriadok)

I.

Všeobecné ustanovenia

- 1) Spoločnosť: Digital Group AI s.r.o., so sídlom Košovská cesta 118, 971 01 Prievidza, IČO: 53 294 114, DIČ: 2121344027, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 40762/R (ďalej iba „*Poskytovateľ*“) vydáva v súlade s ustanovením § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „*Zákon o ochrane spotrebiteľa*“), a príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „*Občiansky zákonník*“) a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „*Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku*“) tento Reklamačný poriadok, ktorým riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie Služieb, vrátane údajov o tom, kde môže spotrebiteľ reklamáciu uplatniť.
- 2) Odberateľom je osoba, ktorá uzatvorí s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní účtovných služieb (ďalej len „*Zmluva*“).
- 3) Tento Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Poskytovateľom a Odberateľom, ktorý je spotrebiteľom. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ak Odberateľ pri uzatváraní Zmluvy uvedie svoje identifikačné číslo (IČO), považuje sa za osobu, ktorá nie je spotrebiteľom, pokiaľ nepreukáže, že tomu tak nie je).
- 4) Ak je Odberateľom osoba, ktorá nie je spotrebiteľ, zodpovednosť za vady sa riadi Všeobecnými obchodnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 5) Tento Reklamačný poriadok je k dispozícii a zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
- 6) Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutých Služieb.

- 7) Vadou poskytnutých Služieb sa rozumie taká vada, ktorá bráni riadnemu použitiu výstupu, ktorý je ich predmetom.
- 8) Vybavením Reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady Služby, vrátením ceny účtovanej za Služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny alebo odôvodnené zamietnutie Reklamácie.
- 9) Tento Reklamačný poriadok je záväzný tak pre Poskytovateľa ako aj pre Odberateľa.
- 10) Vytvorením objednávky Zmluvy Odberateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom.

II.

Postup uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov

- 1) V prípade, ak je Odberateľovi poskytnutá Služba nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká Odberateľovi právo na Reklamáciu.
- 2) Odberateľ má právo aj na podanie sťažností a podnetov.
- 3) Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby ponúkané Odberateľovi budú spĺňať požiadavky na kvalitu v súlade s charakterom ponúkaných Služieb a uzavretou Zmluvou.
- 4) Poskytovateľ poučil Odberateľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z § 622 Občianskeho zákonníka a právach, ktoré mu vyplývajú z § 623 Občianskeho zákonníka (čl. III. Reklamačného poriadku) tak, že poskytol Reklamačný poriadok Odberateľovi zverejním na príslušnej podstránke internetovej stránky Poskytovateľa, prípadne poslal e-mail Odberateľovi, ktorý v prílohe obsahoval tento Reklamačný poriadok a Odberateľ mal možnosť si tento Reklamačný poriadok prečítať v čase pred uzatvorením Zmluvy.
- 5) Odberateľ je oprávnený uplatniť Reklamáciu ohľadom:
 - kvality a rozsahu Služieb, ak neboli Služby dodané/ý v kvalite a rozsahu podľa Zmluvy,
 - správnosti ceny vyúčtovanej za Služby, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou.
- 6) Reklamáciu je Odberateľ povinný uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy.
- 7) Reklamáciu je potrebné uplatniť písomne prostredníctvom pošty na adresu sídla Poskytovateľa: Digital Group AI s.r.o., so sídlom Košovská cesta 118, 971 01 Prievidza alebo e-mailom na info@digitalgroup.sk.

- 8) Pri uplatnení Reklamácie Odberateľ uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, prípadne prechodného pobytu, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše čoho sa Reklamácia týka, t.j. popíše vadu, ako aj časové vymedzenie, kedy sa podľa Odberateľa vada vyskytla, prípadne kedy prišlo k obmedzeniu kvality. Odberateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje (čl. III. reklamačného poriadku). V prípade, ak uplatnená Reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Odberateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, Reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
- 9) Pri uplatnení Reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Odberateľovi potvrdenie o prijatí Reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú 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 má Odberateľ možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.
- 10) Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať Reklamáciu, ak vada alebo zníženie kvality bolo spôsobené:
- okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť (za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, napr. vyhlásenie mimoriadnej situácie, núdzového stavu),
 - porušením povinnosti Odberateľa vyplývajúcej zo Zmluvy,
 - nedostatočným technickým vybavením Odberateľa.
- 11) Odberateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vady vzniknuté v dôsledku zásahov neoprávnených tretích osôb do Webovej stránky.
- 12) Odberateľ zaručuje, že všetky Doklady predkladané Poskytovateľovi sú pravé, úplné, formálne a vecne správne. Poskytovateľ nezodpovedá za vady a prípadnú škodu, ktorá bola spôsobená nesprávnymi, nepravdivými, neúplnými alebo nepresnými Dokladmi poskytnutými Poskytovateľovi zo strany Odberateľa. Odberateľ sa zaväzuje rešpektovať pripomienky Poskytovateľa týkajúce sa predkladaných Dokladov.
- 13) Poskytovateľ nezodpovedá za vady a prípadnú škodu v tom prípade, ak na možnosť ich vzniku Odberateľa písomne upozornil. Poskytovateľ nezodpovedá za pravdivosť, úplnosť ani správnosť dokladov a informácií poskytnutých Poskytovateľovi zo strany Odberateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za vady a prípadnú škodu, ktorá bola spôsobená konaním v rozpore s odporúčaním alebo stanoviskom Poskytovateľa alebo opomenutím Odberateľa. Poskytovateľ rovnako nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená konaním alebo opomenutím Odberateľa do uzavretia Zmluvy.

- 14) Po oboznámení sa s dôvodmi Reklamácie Poskytovateľ určí spôsob vybavenia Reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 15) O spôsobe vybavenia Reklamácie Poskytovateľ vydá Odberateľovi písomný doklad, ktorý mu doručí prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Reklamácií, prípadne mu ju doručí prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu Odberateľa uvedenú v objednávkovom formulári alebo v Reklamácií.

III.

Vybavenie Reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov

- 1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Odberateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
- 2) Odberateľ môže namiesto odstránenia vady po predchádzajúcej dohode s Poskytovateľom požadovať výmenu, v prípade, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerane vysoké náklady vzhľadom na cenu a závažnosť vady. Poskytovateľ môže vždy vec vymeniť, ak tým Odberateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 3) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Odberateľ právo na primeranú zľavu z ceny.
- 4) V prípade poskytnutia zľavy z ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje Poskytovateľ.
- 5) Odberateľ má právo odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:
 - Poskytovateľ nevybaví Reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu),
 - Služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby bolo možné Službu riadne využívať (ako bez vady),
 - ide síce o odstrániteľnú vadu, ale Odberateľ nemôže pre väčší počet vád Službu riadne využívať (väčším počtom vád sa rozumejú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu Služby),
 - ide síce o odstrániteľné vady, avšak Odberateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady Službu riadne využívať (opätovným vyskytnutím vady sa rozumie stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach vád).
- 6) Reklamáciu vybaví Poskytovateľ jedným z nasledovných spôsobov:
 - odstránením vady,
 - výmenou za iné po predchádzajúcej dohode s Odberateľom,
 - vrátením zaplatenej ceny (pri odstúpení od Zmluvy),

- vyplatením primeranej zľavy z ceny,
- odôvodneným zamietnutím Reklamácie.

IV.

Alternatívne riešenie sporov

- 1) Pokiaľ Odberateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho Reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu (sťažnosť, podnet). Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej doručenia, Odberateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení platných právnych predpisov.
- 2) Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 827 99 Bratislava 27, IČO: IČO: 17331927, <http://www.soi.sk>, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Odberateľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: ars@soi.sk, adr@soi.sk. Adresa na doručovanie:

Slovenská obchodná inšpekcia

ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Bajkalská 21/A, p. p. 29

827 99 Bratislava 27

V.

Záverečné ustanovenia

- 1) Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu, dňa a je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a Odberateľom a je pre obe strany záväzná.
- 2) Odberateľ vytvorením objednávky na Webovej stránke Poskytovateľa okrem iného potvrdzuje, že si tento Reklamačný poriadok prečítal, porozumel mu a v celom rozsahu s ním súhlasí.
- 3) Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia. Zmena Reklamačného poriadku sa stáva účinnou dňom

jeho zverejnenia na webovej stránke Poskytovateľa a to pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku a Občianskeho zákonníka. Zmena Reklamačného poriadku sa nevzťahuje na Reklamáciu Služby, ktoré boli poskytnuté počas účinnosti Reklamačného poriadku ku dňu uzatvorenia Zmluvy.