

REKLAMAČNÝ PORIADOK

(ďalej len ako „*Reklamačný poriadok*“)

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované obchodnou spoločnosťou **Futurino s.r.o.**, IČO: 50 759 647, so sídlom: Námestie slobody 1624/31, 020 01 Púchov, zapísaná v obch. reg. Okresného súdu Trenčín, odd.: Sro, vložka č.: 34322/R (ďalej len ako „*Poskytovateľ*“).
2. Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj objednávateľa.
3. Reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje objednávateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
4. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.

Článok II.

Výklad pojmov

1. **Poskytovateľom** je Futurino s.r.o., IČO: 50 759 647, DIČ: 2120461970, IČ DPH: SK2120461970, so sídlom: Námestie slobody 1624/31, 020 01 Púchov, zapísaná v obch. reg. Okresného súdu Trenčín, odd.: Sro, vložka č.: 34322/R.
2. **Objednávateľom** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe Zmluvy (Objednávky), a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady.
3. **Službou** sa rozumejú služby poskytované Poskytovateľom zamerané na online marketing podrobne špecifikované vo všeobecných obchodných podmienkach Poskytovateľa, ktoré tvoria súčasť zmluvy.
4. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
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.

Článok III.

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Objednávateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a s uzavretou zmluvou.

Článok IV. Uplatnenie reklamácie

1. Objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - a) na vadu poskytovanej služby alebo
 - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za službu nebola vystavená v súlade s uzatvorenou zmluvou.
2. Reklamáciu musí Objednávateľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 3 dní od splnenia záväzku Poskytovateľa podľa článku VI. Všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa / resp. od doručenia faktúry, inak nemá nárok na uplatnenie reklamácie.
3. Reklamáciu podľa bodu 1. tohto článku Reklamačného poriadku môže Objednávateľ uplatniť nasledovnými spôsobmi:
 - a) písomne na adrese Poskytovateľa,
 - b) e-mailom, na helpdesku alebo obchodnom oddelení Poskytovateľa,
 - c) osobne v sídle Poskytovateľa.
4. Objednávateľ si uplatní reklamáciou odoslaním e-mailu / poštovej zásielky Poskytovateľovi. V e-mailu / liste Objednávateľ 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 prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Objednávateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Objednávateľom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Objednávateľom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Reklamačný protokol Objednávateľ zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom na e-mailovú adresu Poskytovateľa alebo si reklamáciu uplatní osobne v sídle Poskytovateľa.
7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezavahuje Objednávateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby bolo spôsobené:

- a) okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť – napr. expirácia domény 3. strany, zmena vlastníka domény, zmena algoritmov google, neodsúhlasená činnosť a zásahy Objednávateľa a iné;
- b) neodborným alebo neoprávneným zásahom Objednávateľa do nastavení služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Objednávateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo
- c) ak Objednávateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 3 (troch) dní odo dňa, keď mu bola služba poskytnutá alebo faktúra doručená.

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 6. tohto článku Reklamačného poriadku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4. tohto článku Reklamačného poriadku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Užívateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

10. Ak Služba, ktorú Objednávateľ reklamuje, vyžaduje prístupové údaje (heslá) do systému, je Objednávateľ povinný príslušné údaje (heslá) oznámiť pri uplatnení reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových údajov Objednávateľom Poskytovateľovi.

Článok V.

Vybavenie reklamácie

1. Pri uplatnení reklamácie prostredníctvom e-mailu zašle Poskytovateľ Objednávateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu so zaslaným e-mailom o vybavení reklamácie.
2. 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.
3. O vybavení reklamácie Poskytovateľ Objednávateľovi zašle e-mail o vybavení reklamácie, 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.
4. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Objednávateľa zaslaním e-mailovej správy na e-mailovú adresu Objednávateľa.

5. 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.

Článok VI. Spôsoby vybavenia reklamácie

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.
2. Objednávateľ s Poskytovateľom sa dohodli, že pri reklamácii služby linkbuildingu, ktorá je podrobne definovaná v článku I. bode 1. písm. e) všeobecných obchodných podmienok, a to konkrétne v prípade odstránenia získaného spätného odkazu alebo reklamného článku s odkazom, resp. v prípade, že majiteľ webu na spätný odkaz, ktorý Poskytovateľ pre Objednávateľa zabezpečil, pridá atribút rel="nofollow", a to počas prvých 12 mesiacov odo dňa umiestnenia odkazu, Poskytovateľ Objednávateľovi garantuje obnovenie funkčnosti spätného odkazu, a ak to nebude možné, Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi náhradný spätný odkaz v rovnakej kvalite, pričom web, kde bude odkaz nahradený, Objednávateľ vopred schváli alebo Poskytovateľ vráti Objednávateľovi pomernú časť rozpočtu zodpovedajúcu hodnote odstráneného odkazu.
3. Objednávateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - a) ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady;
 - b) 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;
 - c) 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,
 - d) Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
4. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady (ktoré nebránia tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady), má Objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.
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 Poskytovateľ.
6. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

- a) odstránením vady poskytovanej služby;
- b) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (po odstúpení od zmluvy);
- c) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby;
- d) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

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 sa dohodne s Objednávateľom na predĺžení predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnené reklamovanej ceny sa kupujúcemu Objednávateľovi vráti.

Článok VII. Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že Objednávateľ spotrebiteľom a nie je spokojný s vybavením svojej Objednávky alebo s dodanou službou, má právo napísať na info@futurino.cz. Pokiaľ reklamácia Objednávateľa nebola vybavená k jeho spokojnosti alebo sa domnieva, že Poskytovateľ mohol porušiť jeho práva, môže podľa zákona č. 391/2015 Z.z. podať [návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu](#). Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 eur, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku. Subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa ust. § 3 zákona č. 391/2015 Z.z. môže od Objednávateľa požadovať úhradu poplatku za začatie riešenia sporu do výšky 5 eur s DPH. Návrh môže Objednávateľ podať spôsobom určeným podľa ust. § 12 Zákona 391/2015 Z.z. alebo kliknutím [na túto internetovú stránku](#).

Článok VIII. Záverečné ustanovenia

- 30.6.2019
1. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom
 2. Poskytovateľ je oprávnený vykonať jednostrannú zmenu Reklamačného poriadku. Zmena Reklamačného poriadku musí byť Objednávateľovi oznámená písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty. Za riadne oznámenie zmeny Reklamačného poriadku sa považuje tiež uverejnenie oznamu na viditeľnom mieste webovej stránky Poskytovateľa a súčasné zaslanie oznámenia o tejto zmene do e-mailovej schránky Objednávateľa, uvedenej pri uzatváraní Zmluvy.