

# Reklamačný poriadok

## I. Všeobecné ustanovenia

1. Spoločnosť DOCKitIN a.s., so sídlom: Jégého 2, 821 08 Bratislava, IČO: 48245348, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vložka č. 6194/B vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje Klienta o podmienkach a spôsobe uplatnenia Reklamácie služieb ponúkaných a poskytovaných Poskytovateľom, vrátane údajov o tom, kde môže Klient Reklamáciu uplatniť.
2. Tento Reklamačný poriadok upravuje Reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na Služby poskytované poskytovateľom.
3. Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta.
4. Tento Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
5. Momentom zaplatenia ceny za objednanú Službu Klient vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom.

## II. Výklad pojmov

1. Poskytovateľom sa rozumie obchodná spoločnosť DOCKitIN a.s., so sídlom: Jégého 2, 821 08 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vložka č. 6194/B, IČO: 48245348.
2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby.
3. Vadou Služby sa rozumie najmä nedodržanie termínov stanovených Poskytovateľom, vopred neohlásený výpadok Služby spôsobený stranou Poskytovateľa, strata, poškodenie alebo zničenie Dokumentu prevzatého Poskytovateľom od Klienta, neoprávnené sprístupnenie Dokumentu, nesprístupnenie Dokumentu prostredníctvom Aplikácie, chybné vytvorenie eDokumentu a pod.
4. Vybavením Reklamácie sa rozumie ukončenie Reklamačného konania odstránením vady poskytovanej Služby, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú Službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú Službu alebo odôvodnené zamietnutie Reklamácie.
5. Ostatné pojmy uvedené v tomto Reklamačnom poriadku označené veľkým písmenom majú význam definovaný vo Všeobecných obchodných podmienkach, ktoré tvoria súčasť Zmluvy uzatvorenej medzi Klientom a Poskytovateľom.

## III. Zodpovednosť za vady

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.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej Služby po dobu jej poskytovania Klientovi.

#### IV. Uplatnenie Reklamácie

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.
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 zo zodpovednosti za vady Služby, resp. právo na vrátenie nesprávne účtovanej sumy za Službu zaniká.
3. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Klient uplatniť:
  - a. písomne na adrese Poskytovateľa,
  - b. e-mailom na zákaznícke centrum,
  - c. osobne v sídle Poskytovateľa.
2. Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke.
3. Pri uplatnení Reklamácie Klient vyplní Reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa. V Reklamačnom protokole Klient 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 Služby, ako aj časové vymedzenie, kedy sa podľa Klienta vada vyskytla, prípadne kedy došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej Služby. V Reklamačnom protokole Klient 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 Klient uviesť aj obdobie, ktorého sa Reklamácia týka.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom v ním uplatnenej Reklamácii a za nemožnosť doručenia písomností na Klientom uvedenú kontaktnú adresu.
5. Reklamačný protokol Klient zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom na [backoffice@dockitin.sk](mailto:backoffice@dockitin.sk) alebo ju uplatní osobne v sídle Poskytovateľa.
6. 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.
7. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať Reklamáciu, ak vadu Služby alebo zníženie kvality Služby spôsobila:
  - a. okolnosť vylučujúca zodpovednosť,
  - b. neoprávnený zásah Klienta do nastavení Služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Klient umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah,
  - c. porušenie povinnosti Klienta vyplývajúcej zo Zmluvy.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať Reklamáciu aj v prípade, ak Klient uplatnil Reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil alebo mohol zistiť.
9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient riadne 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.

## V. Vybavenie Reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení Reklamácie vydá zamestnanec Poskytovateľa Klientovi potvrdenú kópiu Reklamačného protokolu, ktorá je potvrdením o prijatí (uplatnení) Reklamácie.
2. Pri uplatnení Reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Klientovi 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 Klient má možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.
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.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie uvedenej v bode 3 tohto článku má Klient právo od zmluvy odstúpiť.
5. O vybavení Reklamácie upovedomí Poskytovateľ Klientova zaslaním písomného vyznania, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, ktoré je potvrdením o vybavení Reklamácie. Zaslaním písomného vyznania Poskytovateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z Reklamácie vyplýva.
6. O vybavení Reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta zaslaním e-mailovej správy na e-mailovú adresu Klienta, v prípade, ak Klient požiadal o zaslanie informácie o vybavení Reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Klient požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle vyznanie na kontaktnú adresu Klienta uvedenú v Reklamácii.
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.

## VI. Spôsoby vybavenia Reklamácie

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.
2. Klient 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 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,
  - c. 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,

- d. Poskytovateľ nevybaví Reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
3. Ak sa na ponúkanej Službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny Služby.
4. 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.
5. Poskytovateľ vybaví Reklamáciu a ukončí Reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
  - a. odstránením vady poskytovanej Služby,
  - b. vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú Službu (pri odstúpení od zmluvy),
  - c. vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej Služby,
  - d. odôvodneným zamietnutím Reklamácie.
6. 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 kupujúcim Klientom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú Službu, suma vo výške oprávnene Reklamovanej ceny sa kupujúcemu Klientovi vráti.

## **VII. Záverečné ustanovenia**

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. januára 2016.
2. 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 lokalite Poskytovateľa.
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.