

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Platon Technologies, s.r.o., so sídlom Hlavná 3, 927 01 Šaľa, IČO: 36 279 129
zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka číslo 17979/T

1 Všeobecné ustanovenia

1. 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 a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané spoločnosťou Platon Technologies, s.r.o., so sídlom Hlavná 3, 927 01 Šaľa, IČO: 36 279 129 v súlade s jej predmetom podnikania, na jej internetových stránkach:
 - (a) platon.sk, platon.org, platontech.com;
 - (b) webhosting.platon.sk, webhosting.platon.org;
 - (c) www.metafox.sk, www.metafox.com;
 - (d) www.backorder.sk;
 - (e) www.backups.sk;
 - (f) www.vhosting.sk;
 - (g) www.linprise.sk, www.linprise.com;
 - (h) www.nginx.sk;
 - (i) bezpecnostnyaudit.sk, securityaudit.sk.
3. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Používateľa.
4. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Používateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
5. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v kancelárii Poskytovateľa na Trenčianskej 53 v Bratislave a v dátovom centre Poskytovateľa na Radlinského 9 v Bratislave a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa reklamacie.platon.sk.
6. Momentom uzatvorenia zmluvy s Poskytovateľom, Používateľ súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

2 Výklad pojmov

1. Poskytovateľom sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie obchodná spoločnosť Platon Technologies, s.r.o., so sídlom Hlavná 3, 927 01 Šaľa, IČO: 36 279 129, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka číslo 17979/T (ďalej len *Poskytovateľ*).

2. Používateľom sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá ako spotrebiteľ uzavrela s predávajúcim zmluvu o poskytnutí služby prostredníctvom niektorej z internetových stránok Poskytovateľa, a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za chyby (ďalej len *Používateľ*).
3. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.
4. Službou sa rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom na základe individuálnej ponuky konkrétnemu Používateľovi, a taktiež služby ponúkané Poskytovateľom na jeho internetových stránkach, a to:

- (a) registrácia internetových domén;
- (b) odchyťovanie expirovaných domén (doménový backorder);
- (c) prevádzka internetových stránok a súvisiace služby (webhosting);
- (d) zálohovanie a archivácia dát (backups);
- (e) programovanie, vývoj a údržba internetových stránok a aplikácií;
- (f) bezpečnostný audit, sprostredkovanie a inštalácie SSL certifikátov;
- (g) pripojenie servera do siete internet a prenájom miesta v dátovom centre (serverhousing);
- (h) prenájom virtuálnych a dedikovaných serverov;
- (i) správa a dohľad serverov, systémov a sietí;
- (j) konzultačné služby v oblasti IT a IS

(ďalej len *Služba*).

5. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za chyby poskytnutej služby.
6. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie:
 - (a) ukončenie reklamačného konania odstránením chyby poskytovanej služby;
 - (b) výmenou služby za inú;
 - (c) vrátením ceny fakturovanej za poskytnutú službu;
 - (d) vyplatením primeranej zľavy z ceny fakturovanej za poskytnutú službu;
 - (e) odôvodnené zamietnutie reklamácie.

3 Zodpovednosť za chyby

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Používateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmluvou.
2. Poskytovateľ zodpovedá za chyby ponúkanej služby po dobu jej poskytovania Používateľovi.

4 Uplatnenie reklamácie

1. Používateľ 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. Reklamácia sa nevztahuje na prípady:
 - (a) ak zníženie kvality poskytovaných služieb bolo spôsobené v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť;
 - (b) neodbornými alebo neoprávnenými zásahmi do nastavení Služieb zo strany Používateľa alebo tretích osôb, ktorým Používateľ vedome alebo nevedome v dôsledku svojej nebanlivosti, takýto zásah umožnil.
3. Reklamáciu musí Používateľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil chybu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
4. Pri uplatnení reklamácie Používateľ vyplní reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa reklamacie.platon.sk.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Používateľom v ním uplatnenej reklamácií a za nemožnosť doručenia písomností na Používateľom uvedenú kontaktnú, príp. e-mailovú adresu.
6. Reklamačný protokol Používateľ zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa alebo na adresu kancelárie Poskytovateľa na Trenčianskej 53 v Bratislave, prípadne e-mailom na e-mailovú adresu reklamacie@platon.sk alebo ju uplatní osobne v kancelárii Poskytovateľa na Trenčianskej 53 v Bratislave.
7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, tj. nezabavuje Používateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.

8. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, kedy Používateľ uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, tj. dňom, 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 Používateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

5 Vybavenie reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Poskytovateľa Používateľovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Používateľovi 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 Používateľ 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 Používateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
5. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Používateľovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
6. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Používateľa zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a prípadne aj prijímacím protokolom na e-mailovú adresu Používateľa, v prípade, ak Používateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Používateľ požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný a prípadne aj prijímací protokol na kontaktnú adresu Používateľa uvedenú v reklamácií.

7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

6 Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne chyba, ktorú možno odstrániť, má Používateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje Poskytovateľ.
2. Používateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - (a) ak ponúkaná služba vykazuje chybu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez chyby;
 - (b) ide síce o odstrániteľné chyby, avšak Používateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa chyby sa považuje stav, ak sa rovnaká chyba vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach;
 - (c) ide síce o odstrániteľné chyby, avšak Používateľ nemôže pre väčší počet chýb službu riadne využívať; za väčší počet chýb sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, ktoré bránia riadnému využívaniu služby;
 - (d) poskytovateľ nevybaví reklamáciu v zákonnej 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú chybu).
3. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné chyby, má Používateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.
4. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z fakturovanej ceny sa prihliadne na charakter chyby, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ Poskytovateľa.

5. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - (a) odstránením chyby poskytovanej služby;
 - (b) výmenou služby za inú, po predchádzajúcej dohode s Používateľom;
 - (c) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu tovaru (pri odstúpení od zmluvy);
 - (d) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby;
 - (e) 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 predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena fakturovaná za jednorázovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa kupujúcemu vráti.

7 Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho publikovania resp. aktualizovania na internetovej stránke Poskytovateľa reklamacie.platon.sk.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny a aktualizácie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva príslušná Slovenská obchodná inšpekcia a príslušný súd.

Reklamačný poriadok schválil:

Mgr. Ondrej Jombík
Platon Technologies, s.r.o.
konateľ spoločnosti

Publikované v Bratislave dňa 1.10.2009
Aktualizované v Bratislave dňa 1.12.2010