

## **Reklamačný poriadok**

1. Za účelom ochrany subjektov zmluvných vzťahov pri poskytovaní služieb a informovania jednotlivých subjektov o procese a podmienkach vybavovania reklamácií, vydáva spoločnosť PORT System s.r.o., so sídlom Kutlíkova 1755/17, 851 02 Bratislava, IČO: 50 439 839 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 112908/B (ďalej len „**Spoločnosť**“) v súlade s ust. § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).

### **Čl. I.**

#### **Úvodné ustanovenia**

1. Reklamačný poriadok reguluje vzťahy medzi Spoločnosťou a reklamujúcim po uplatnení reklamácie v reklamačnom konaní, a to najmä v prípadoch ak reklamujúci nie je spokojný s kvalitou služieb, ktoré Spoločnosť poskytuje, a pre tento prípad sa Reklamujúci rozhodol uplatniť reklamáciu produktov alebo služieb.
2. Reklamujúcim sa rozumie fyzická osoba, ktorá so Spoločnosťou: rokovala u uzatvorení zmluvného vzťahu, (ii) je v zmluvnom vzťahu, (iii) je nositeľom práv a povinností zo zmluvného vzťahu; (iv) bola v minulosti v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou. Reklamujúci má právo v rámci reklamačného konania nechať sa zastúpiť treťou osobou, avšak takéto zastúpenie musí tretia osoba Spoločnosti preukázať.
3. Reklamáciou sa rozumie podanie reklamujúceho, v ktorom si reklamujúci uplatňuje zodpovednosť voči Spoločnosti za nekvalitne poskytnuté služby spôsobené nedodržaním povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu medzi Spoločnosťou a reklamujúcim alebo so všeobecne záväzných predpisov (ďalej len „Reklamácia“). Podanie Reklamujúceho sa posudzuje vždy podľa obsahu.
4. Reklamáciou nie je podanie osoby, ktorým sa domáha informácií nespоровého charakteru ohľadne produktov a služieb Spoločnosti.

### **Čl. II.**

#### **Podmienky a spôsob reklamácie**

1. Reklamujúci má povinnosť uplatniť reklamáciu včas a to bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť uskutočnená náprava.
2. Reklamácia má obsahovať nasledovné náležitosti:
  - i. meno a priezvisko reklamujúceho (prípadne titul),
  - ii. adresa trvalého pobytu, reklamujúceho, v prípade ak má osoba aj prechodnú adresu aj uvedenie prechodnej adresy. Ak Reklamujúci požiada o zaslanie vybavenia reklamácie na inú adresu, aj jasné uvedenie tejto korešpondenčnej adresy,
  - iii. kontaktné údaje: telefónne číslo, prípadne e-mailovú adresu reklamujúceho,
  - iv. dátum narodenia alebo rodné číslo reklamujúceho,
  - v. popis reklamovanej skutočnosti a dôkazy, preukazujúce tvrdenia reklamujúceho,
  - vi. dátum a podpis reklamujúceho, v prípade ak reklamujúci podáva reklamáciu písomne alebo osobe na adrese sídla Spoločnosti,
  - vii. navrhovaný spôsob riešenia reklamácie reklamujúcim.

3. Reklamáciu je možné podať:
  - i. písomne na adresu sídla spoločnosti, a to konkrétne: Kutlíkova 1755/17, 851 02 Bratislava
  - ii. elektronicky na e-mailovú adresu: [info@portsystem.sk](mailto:info@portsystem.sk),
  - iii. telefonicky na telefónnom čísle: 02/600 40 200
4. Uplatnenie reklamácie nemá vplyv na plnenie záväzkov voči Spoločnosti.
5. V prípade, ak reklamácia neobsahuje všetky náležitosti stanovené všeobecnými právnymi predpismi a podľa tohto článku reklamačného poriadku alebo neobsahuje skutočnosti, resp. dôkazy bez ktorých nie je možné vybaviť reklamáciu, vyzve Spoločnosť písomne alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej elektronickej komunikácie reklamujúceho na doplnenie podanej reklamácie v stanovenej lehote, ktorá nemôže byť kratšia ako 10 dní. Spoločnosť je zároveň povinná reklamujúceho upozorniť, že ak nedoplní reklamáciu, nebude možno reklamáciu riadne vybaviť, reklamáciu odloží a reklamačné konanie bude zastavené.
6. Spoločnosť odloží reklamáciu a konanie o reklamácie zastaví v prípade, ak reklamácia neobsahuje všetky náležitosti stanovené všeobecnými právnymi predpismi a podľa tohto článku reklamačného poriadku alebo neobsahuje skutočnosti, resp. dôkazy bez ktorých nie je možné vybaviť reklamáciu a reklamujúci ani na základe výzvy Spoločnosti v stanovenej lehote nedoplní reklamáciu alebo je reklamácia podaná osobou, ktorá na jej podanie nie je oprávnená.
7. Spoločnosť vyhovie reklamáci, ak sú tu dôvody, pre ktoré je reklamácia reklamujúceho opodstatnená. Spoločnosť zároveň s kladným vybavením reklamácie uvedie, akú vykonala nápravu, resp. prijala iné opatrenia na odstránenie nedostatkov uvedených v reklamáci. Spôsobmi vyhovenia reklamácií sú (i) ukončenie reklamačného konania poskytnutím opraveného produktu (služby), (ii) výmena produktu (služby), (iii) vrátenie vzájomných plnení, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny služby, (v) písomná výzva na prevzatie plnenia.
8. Spoločnosť zamietne reklamáciu, ak sú tu dôvody, pre ktoré je reklamácia reklamujúceho neopodstatnená. Zamietnutie reklamácie je Spoločnosť povinná odôvodniť.
9. Ak je reklamácia výrobku uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Spoločnosť vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Spoločnosť je povinná poskytnúť reklamujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
10. Ak je reklamácia uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy a Spoločnosť ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže reklamujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Spoločnosť bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak reklamujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Spoločnosť je povinná reklamujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
11. Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať reklamujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť reklamujúcemu ihneď. V prípade 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 v prípadoch, ak reklamujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

12. Spoločnosť je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

### **Čl. 3**

#### **Lehota na vybavenie reklamácie**

1. Spoločnosť je povinná určiť spôsob vybavenia buď (i) ukončením reklamačného konania odovzdaním opraveného produktu (služby), (ii) výmenou produktu (služby), (iii) vrátením vzájomných plnení, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny služby, (v) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie.
2. 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 uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí tejto 30 dňovej lehoty má Reklamujúci právo odstúpiť od zmluvy.
3. Lehota na vybavenie Reklamácie začína plynúť odo dňa, keď spĺňa všetky náležitosti podľa článku 2. tohto Reklamačného poriadku.

### **Čl. 4**

#### **Záverečné ustanovenia**

1. Vzťahy medzi Spoločnosťou a Reklamujúcim týkajúce sa Reklamácie produktov a služieb sa riadia aktuálne účinným Reklamačným poriadkom.
2. Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Reklamujúcim, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými na území Slovenskej republiky.
3. Reklamačný poriadok Spoločnosti je dostupný na webovom sídle Spoločnosti, ktorým je [www.portsystem.sk](http://www.portsystem.sk). Reklamačný poriadok v písomnej tlačenej forme je prístupný na adrese sídla spoločnosti.
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 06.06.2017