

Všeobecné obchodné podmienky

Podmienky inzercie na bazoska.sk

Obsah :

Článok 1 : Vymedzenie pojmov

Článok 2 : Účel služieb

Článok 3 : Základné podmienky používania

Článok 4 : Zodpovednosť za službu

Článok 5 : Súhlas so šírením pozitívnych referencií

Článok 6 : Ochrana osobných údajov

Článok 7 : Registrácia užívateľa, prehľad služieb

Článok 8 : Prehľad bezplatných a platených služieb

Článok 9 : Kódex správania sa pre Užívateľa

Článok 10 : Pridávanie inzerátov, hodnotenie, referencie,
výhody pre kupujúcich a predávajúcich

Článok 11 : Registrácia

Článok 12 : Pridávanie inzerátov

Článok 13 : Zrušenie konta

Článok 14 : Na portáli je zakázané inzerovať tieto produkty a služby

Článok 15 : Výpadky a technické prerušenia fungovania portálu

Článok 16 : Reklamačný poriadok

Článok 1 : Vymedzenie pojmov

1. **Poskytovateľ** : - Poskytovateľom Služby je spoločnosť **MediaPrim s.r.o.**,
So sídlom Atletická, 22, 040 01, Košice, Zapísaná na Okr. súde Košice I, odd. Sro,
vl.č.38346/V , IČO : 50117491
Tel. kontakt : +421 0907 123 533, e-mail : info@bazoska.sk

2. **Užívateľ** : Užívateľom sa rozumie akákoľvek fyzická a právnická osoba,
ktorá služby inzertného portálu využíva

- **Súkromný inzerent** je každá fyzická osoba nad 18 rokov, ktorá inzeruje ako súkromná osoba
- **Firemný inzerent** je fyzická a právnická osoba, ktorá využíva služby inzertného portálu www.bazoska.sk k prezentácii ponuky svojich produktov a služieb – svojej obchodnej činnosti

3. **Služba** – Službou sa rozumie využívanie prezerania, vkladania a uverejňovania inzerátov, kontaktov, referencií a hodnotení na inzertnom portáli, prevádzkovaným na doméne www.bazoska.sk

4. **Zmluvné strany** – zmluvnými stranami sú MediaPrim a Užívateľ

Článok 2 : Účel služieb

1. Inzertný portál www.bazoska.sk je slovenské internetové trhovisko dopytov a ponúk pre on-line užívateľov

2. Poslaním portálu www.bazoska.sk je pomáhať s kúpou a predajom predmetov a služieb, pomáha vytvoriť nové obchodné príležitosti pre užívateľov. Týmto sa upravujú práva a povinnosti prevádzkovateľa a používateľov pri poskytovaní a využívaní služieb na portáli bazoska.sk.

Článok 3 : Základné podmienky používania

Naše obchodné podmienky sú navrhnuté tak, aby vytvorili bezpečné a spravodlivé prostredie pre všetkých užívateľov portálu.

Kupujúci je každý záujemca, ktorý som záujmom reaguje na ponuku inzerentov a realizuje nákup.

Detailný popis – je to zobrazený obsah v podobe textu, obrazu, zvuku v elektronickej podobe

Inzerčná ponuka – sústreďuje ponuku 1 konkrétneho produktu alebo 1 konkrétnej služby, kompletný popis obchodnej činnosti je v zadaní inzertnej ponuky zakázané

Kompletný popis obchodnej činnosti – umožňuje uverejňovať a inzerovať v súlade s obchodnými podmienkami po registrácii a príspepe k platenému členstvu portálu www.bazoska.sk

Tieto všeobecné obchodné podmienky pomôžu vyhnúť sa úmyselnému aj neúmyselnému porušeniu pravidiel a pomáhajú užívateľom pri práci, aby sa stali spoľahlivými a dôveryhodnými partnermi pri využívaní služieb.

Služba je užívateľom poskytovaná v základnej verzii zadarmo.

Bezplatné členstvo umožňuje vkladanie, sledovanie inzerátov, ako aj využívanie vyhľadávacieho agenta.

Platené členstvo zvyhodňuje inzerentov o rozšírenú ponuku doplnkových služieb podľa platného cenníka.

Článok 4 : Zodpovednosť za službu

1. Prevádzkovateľ služby nenesie zodpovednosť za obsah inzerátov,

hodnotení od užívateľov ani žiadne záväzky medzi inzerentmi navzájom, ktoré vzniknú na základe obchodného vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim.

2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo použiť inzeráty na iných inzertných serveroch, ktorých je prevádzkovateľom. Zodpovednosť za obsah webu, webové stránky môžu byť aktualizované bez predchádzajúceho upozornenia.

3. Prevádzkovateľ iba sprostredkováva kontakt medzi predávajúcim a kupujúcim **a nepreberá žiadne záruky** za kvalitu, pôvod, dodanie, odobranie, zaplatenie alebo upotrebitelnosť ponúkaných vecí.

4. Uzavretím obchodu dochádza ku vzniku kúpnej zmluvy medzi konkrétnymi užívateľmi a všetku zodpovednosť za jej riadne plnenie ako aj za prípadné reklamačné konanie a plnenie z neho vyplývajúcich nárokov nesú dotknutí užívatelia.

5. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za zneužitie údajov uverejnených pri ponukách Užívateľov – inzerentov, predávajúcich a/alebo kupujúcich tretími stranami.

6. Spoločnosť MediaPrim svoje služby neustále mení a zdokonaľuje, preto môže

a. vylepšiť alebo odstrániť niektoré funkcie a vlastnosti portálu bez upozornenia

b. môže pozastaviť a úplne prestať poskytovať službu

c. môže pridať alebo vytvoriť nové obmedzenia, týkajúce sa používania

7. Prevádzkovateľ neposkytuje žiadne prísľuby a záruky sú poskytované len v rozsahu dovolenom právnymi predpismi a na čiastku, ktorú Užívateľ zaplatil za používanie služieb portálu

Článok 5 : Súhlas so šírením pozitívnych referencií

Užívateľ dáva súhlas so šírením dobrého mena a pozitívnych referencií v poskytnutom reklamnom priestore prostredníctvom reklamných produktov MediaPrim vrámci elektronickej komunikácie a to všetkými možnými spôsobmi, ktoré majú povahu marketingového účelu a elektronickej komunikácie.

Článok 6 : Ochrana osobných údajov

1. Užívateľ portálu www.bazoska.sk súhlasí dobrovoľne s poskytnutím osobných údajov, ktoré prevádzkovateľ spracúvava podľa ust. zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej lej „Zákon o ochrane osobných údajov“)

Užívateľ súhlasí dobrovoľne, aby prevádzkovateľ inzertného portálu osobné údaje spracovával a nakladal s nimi v súlade s ust. Zákona o ochrane osobných údajov. Tento súhlas sa udeľuje na dobu neurčitú aj za informačným a k marketingovým účelom **a je možné ho kedykoľvek odvolať zaslaním e-mailu na adresu info@bazoska.sk**

2. Prevádzkovateľ neposkytne osobné údaje tretím osobám s výnimkou, ak to bude nevyhnutné z hľadiska dodržania zákona alebo v rámci súdnych sporov či správnych konaní vedených s prevádzkovateľom, alebo proti prevádzkovateľovi, aby boli chránené či bránené práva prevádzkovateľa.

Typ uchovávania osobných údajov :

prevádzkovateľ uchováva meno a priezvisko, e-mail a telefónne číslo inzerenta, názov spoločnosti, ako bola uvedená, jej IČO, adresu, ktoré si inzerent sám zverejnil v inzeráte alebo svojom konte.

3. Súhlas s posielaním marketingových a informačných e-mailov alebo sms správ môže užívateľ kedykoľvek odvolať zaslaním správy na info@bazoska.sk, ako aj kliknutím na odhlasovací odkaz ma konci emailovej správy.

4. V záujme zlepšenia kvality poskytovaných služieb prevádzkovateľ zbiera od návštevníkov portálu niektoré informácie ako sú napr. skrátené formy IP adries, cookies, ktoré však nevedú k identifikácii užívateľa.

5. Užívateľ má právo prístupu k svojim osobným údajom, má právo požadovať najmä opravu, doplnenie, blokovanie alebo likvidáciu svojich osobných údajov, a to bezplatne.

Užívateľ potvrdzuje, že bol prevádzkovateľom aukčného a inzertného portálu informovaný o všetkých právach vyplývajúcich zo zákona č.122/2013 Z.z., t.j. najmä o tom, že poskytnutie týchto údajov je dobrovoľné, že má právo prítupu k nim, ako aj, že ďalšie práva vyplývajúce z tohto zákona sú nedotknuté.

6. Užívateľ súhlasom so všeobecnými obchodnými podmienkami potvrdzuje, že bol informovaný o účele produktov a služieb a súhlasí s uverejnením kontaktných údajov, ktoré sám zverejní pri produktoch a službách. Užívateľ súhlasí, že ponuka, ktorá bude zverejnená na portáli bude verejne dostupná ponuka, vo verejnom zozname ponúk a súhlasí s tým, že inzerované údaje budú považované za oprávnené zverejnené vrátane prostredníctvom elektronických médií.

7. Súhlas Užívateľa podľa tohto článku Obchodných podmienok ostáva v platnosti aj po ukončení využívania služieb.

Článok 7 : Registrácia užívateľa, prehľad služieb

1. Inzertný portál www.bazoska.sk umožňuje využívanie služieb portálu

- súkromným inzerentom
- ako aj firemným inzerentom.

Registráciou užívateľ získava výhody prístupu k doplnkovým bezplatným službám portálu.

Po ukončení registračného procesu obdržíte potvrdzovací mail ku vášmu účtu.

2. Užívateľ zodpovedá za bezpečné nakladanie so svojimi prihlasovacími a registračnými údajmi. Užívateľ zodpovedá aj za všetky úkony vykonané zo svojho užívateľského konta.

3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za zneužitie konta užívateľa pri nedodržaní bezpečnostných opatrení užívateľa, t.j. odhlásení po každom prihlásení do konta, ako aj prezradení hesla a prihlasovacích údajov k účtu užívateľa tretím osobám.

4. Firemní inzerenti sú administrátorom po overení firemných údajov , IČO, DIČ informovaní e-mailom o sprístupnení služby.

5. Súkromní inzerenti / súkromné osoby môžu využívať služby portálu po vyplnení kontaktných údajov.

„Moje konto“ si spravuje každý užívateľ samostatne, zároveň má prístup k úprave inzerátu.

5 VÝHOD, PREČO INZEROVAŤ NA WWW.BAZOSKA.SK

- prezentujete svoju ponuku on-line okamžite po pridaní inzerátu
- ponukou zasiahnete svoju cieľovú skupinu záujemcov
- znížite si náklady na reklamu a marketingové služby
- získate okamžitý kontakt na predajcu
- sledujete konkurenčnú ponuku on-line

Článok 8 : Prehľad bezplatných a platených služieb

1. Bezplatné služby :

- pridávanie inzerátov
- sledovanie inzerátov
- vyhľadávací agent
- stručná vizitka, kontakt, telefón, e-mail, firma, web
- predstavenie 3 výrobkov alebo činností, služieb

2. Platené služby :

- topovanie inzerátu
- zvýraznenie inzerátu žltým farebným poľom pozadia
- orámčkovanie inzerátu
- zvýraznenie písma inzerátu hrubým písmom
- Detailná prezentácia firmy – prehľad celej ponuky činnosti spoločnosti
- Import produktov e-shopu
- **web stránka (URL) k inzerátu** - k inzerátom je priradená aktívna URL adresa korešpondujúca s konkrétnym inzerátom.

URL sa zobrazuje v detailnom zobrazení inzerátu. Táto služba nie je určená na zlepšovanie pozícií na googli, preto k nej bude pridaný atribút "nofollow".

- Služba hodnotenia spokojnosti kupujúcich
- Služba pridávania referencií a spätnej väzby

Článok 9 : Kódex správania sa pre Užívateľa

1. Každý užívateľ súhlasí s dodržiavaním legislatívnych noriem SR.
2. Zodpovedá v plnom rozsahu za obsah uverejnených inzerátov, za obsah obrazových a zvukových súborov pridávaných k inzerátom.
3. Prevádzkovateľ služby inzertného portálu www.bazoska.sk si vyhradzuje právo zasahovať v prípade porušenia týchto pravidiel.
4. Prístupom k službám portálu www.bazoska.sk užívateľ vyjadruje svoj súhlas s týmito pravidlami a zväzuje sa ich dodržiavať.
5. Užívateľ musí spĺňať všetky legislatívne normy ako:
 - a. pridávanie inzerátov je možné len v tom prípade, ak má inzerent všetky práva k uverejňovaným fotografiám a textom
 - b. inzerovať môže len predmety a služby, ktorých je predaj v SR povolený a v súlade s legislatívou Slovenskej republiky
 - c. je zakázané znevažovať, poškodzovať a iným spôsobom porušovať práva a dobré meno iných užívateľov
 - d. inzertný portál slúži na pridávanie služieb a produktov len tých, ktoré nie sú nijakým spôsobom klamlivé, nepravdivé, zavádzajúce, nepresné, nejasné, nezmyselné, nesmú byť pridávané ponuky, v ktorých sú zamlčané niektoré vlastnosti ponúkaného tovaru, ktoré nezodpovedajú stavu, použiteľnosti a prezentovanej vizuálnej a zvukovej prezentácii produktu / služby
 - e. v prípadoch, ak takýto inzerát bude pridaný, prípadne bude na takýto inzerát upozornené, prevádzkovateľ si vyhradzuje bezodplatné vymazanie takého inzerátu aj v prípade, ak dôjde k úhrade ktorejkoľvek služby podľa platného cenníka
 - f. je zakázané šírenie obsahu, ktoré je vulgárne, narušujúce identitu a súkromie inej osoby, s nenávisťným a rasistickým spôsobom, sú zakázané prejavy hrubého, ohováračského, proti etnického, protiprávneho správania na inzertnom portáli
 - g. je zakázané vydávať sa za poskytovateľa služby
 - h. je zakázané uverejňovanie a šírenie obsahu, ktoré podlieha zákonom chráneným a tajným informáciám, vyplývajúcich zo zmlúv a dôverných vzťahov všetkých zmluvných prípadov podľa zákonov a legislatívy Slovenskej republiky
 - i. je zakázané šírenie obsahu, ktoré podlieha ochrane obchodnej známky, patentu, obchodného tajomstva, porušuje autorské práva a iné majetkové práva.
 - j. prevádzkovateľ má právo zmazať ponuku predávajúceho v prípade, ak z rôznych dôvodov nedokáže predajca na vyžiadanie preukázať vlastnícky vzťah k ponúkanému predmetu / službe
 - k. vlastníctvo je možné preukázať preposlaním scanu dokladov o nákupe, záručného listu a podobne, za účelom predchádzania protiprávneho konania inzerentov
 - l. v prípade porušovania podmienok inzertného portálu www.bazoska.sk je prevádzkovateľ oprávnený zmazať ponuku predajcu, aj v prípade, ak jeden užívateľ inzeruje tú istú ponuku pod viacerými prihlasovacími kontami
 - m. Firemný inzerent je oprávnený využívať služby portálu www.bazoska.sk

len a výlučne zo svojho firemného konta, každé zverejnenie ponuky mimo tohto pravidla bude prevádzkovateľom po zistení skutočnosti a porušenia pravidla zmazané

n. Prevádzkovateľ nezodpovedá za dodržiavanie zákonných povinností vyplývajúcich z obchodného styku firemných inzerentov, z predaja a kúpy tovaru a služieb prostredníctvom portálu www.bazoska.sk.

6. Za všetky zákonné povinnosti, podnikanie na základe podnikateľského oprávnenia, plnenia priznaného predaja a kúpy v súlade s legislatívou Slovenskej republiky, vedeniu účtovníctva, platenia daní a odvodov, ochrany spotrebiteľa podľa zákona o ochrane spotrebiteľa č. 634/1992 Zb. v znení neskorších zákonných úprav, zodpovedná užívateľ portálu a zostávajú týmito podmienkami nedotknuté.

7. Prevádzkovateľ nie je distribútorom, ani predajcom produktov a služieb na inzertnom portáli

8. Užívateľ nesmie žiadnym spôsobom poškodzovať dobré meno prevádzkovateľa, ako aj nezákonným spôsobom zhromažďovať údaje, sledovať a obťažovať prevádzkovateľa a užívateľov portálu.

Článok 10 : Pridávanie inzerátov, hodnotenie, referencie, výhody pre kupujúcich a predávajúcich

1. Pridávanie inzerátov je podmienené súhlasom so Všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré chránia bezpečnosť a zodpovednosť za transakcie na portáli pre kupujúcich a predávajúcich

2. Kto môže pridávať inzerát ?

a . súkromná osoba s vekom nad 18 rokov, neploleté osoby môžu inzerovať len so súhlasom zákonného zástupcu

b. firma – spoločnosť, podnikateľský subjekt, podnikajúci pod IČOM, inzerovať môže len ako registrovaný užívateľ, registrácia podmieňuje kontrolu identifikačných údajov firmy, kontaktov, ktoré budú automaticky zobrazované pri inzerátoch firemného inzerenta

Článok 11 : Registrácia

Registrácia prebieha na stránke www.bazoska.sk/prihlásenie. Svoje údaje vo svojom konte si môžete upravovať a spravovať v časti úprava údajov po prihlásení do svojho konta.

Článok 12 : Pridávanie inzerátov

Každá inzercia je zaradená do príslušnej kategórie a podkategórie.

Inzercia je na portáli www.bazoska.sk BEZPLATNÁ.

Spoplatnené je :

- topovanie inzerátu
- zvýraznenie inzerátu žltým farebným poľom pozadia
- orámčekovanie inzerátu
- zvýraznenie písma inzerátu hrubým písmom
- firemný účet a členstvo

Článok 11 : Hodnotenie

Platené členstvo užívateľov umožňuje prijímať hodnotenie spokojnosti a získavať spätnú väzbu kupujúcich. Hodnotenie je označené počtom hviezdíčiek, ktoré je zverejňované vo verejne prístupnom konte registrovaného užívateľa. Hodnotenie výrazne prispieva k získavaniu dôvery a statusu kvalitnej ponuky, slúži k spätnej väzbe získania spokojnosti z kúpy produktu / využitia služby.

Článok 12. Referencie

1. Pridávanie referencií formou textového, obrazového a zvukového materiálu je prístupné v sekcii pre registrovaných užívateľov. Pridávanie referencií nie je obmedzené veľkosťou a rozsahom a je voľne prístupná pre registrovaných členov portálu www.bazoska.sk v platenej sekcii.
2. Referencie výrazným spôsobom pomáhajú a zvyšujú kredit inzerenta. Referencie sú výrazným marketingovým pomocníkom každého inzerenta, ktorý rád prezentuje spokojnosť svojho odberateľa / klienta.
3. Pre uverejnenie referencií platí, že musia byť posielané v súlade s dobrými mravmi a a musia zodpovedať pravdivým a skutočným informáciám. Prevádzkovateľ ako aj užívateľ má právo overiť si pravdivosť uverejnených referencií inzerentom na vyžiadanie.
- 4. Je zakázané zneužívať systém spätnej väzby, každé zneužitie bude stíhané blokovaním IP adresy a konta.**

Článok 13 : Zrušenie konta

1. Prevádzkovateľ má právo pozastavenie alebo zrušenia užívateľského účtu a blokáciu IP adresy takého užívateľa, ktorý podstatným spôsobom porušil Všeobecné obchodné podmienky a právne predpisy a svojim chovaním poškodzuje dobré meno prevádzkovateľa alebo užívateľa, prípadne má pre tieto dôvody prevádzkovateľ podozrenia, že k takému chovaniu dochádza.
2. Prevádzkovateľ má právo zrušeniu účtu užívateľovi, ak užívateľ má v úmysle spôsobiť škodu tretím osobám.
3. Dôvody pre zrušení účtu:
 - a. nepravdivé údaje pri registrácii, prípadne neoznámenie zmien údajov bezodkladne
 - b. ak prevádzkovateľ zistí obchodovanie a poskytovanie služieb bez podnikateľského právnenia
 - c. zneužívanie systému pridávania hodnotenia a referencií
 - d. pri zistení klamlivých inzercí, tzn. inzerovaná služba / produkt nezodpovedá skutkovému stavu a popisu, pri uverejnenom inzeráte
 - e. pri zistení predaja zakázanej služby alebo produktu
 - f. pri rozposielaní spamu
 - g. nečestné chovanie voči ostatným užívateľom, ktoré sa vymyká z rámca dobrých mravov
 - h. používanie hanlivých vyjadrení, urážlivých výrazov, nadávok, útočné chovanie pri komunikácii s ostatnými užívateľmi a prevádzkovateľom.
4. Osoba a IP adresa, ktorá bola zablokovaná nebude mať právo novej registrácie bez výslovného súhlasu prevádzkovateľa.
5. Ak sa dokáže, že Prevádzkovateľ zrušil Užívateľovi účet neoprávnene má

právo Užívateľ o obnovenie účtu Prevádzkovateľom zdarma bez nutnosti ďalšej registrácie.

6. Zánikom účtu nezaniká právo na náhradu škody, zmluvnú pokutu ani ustanovení, týkajúcich sa tých práv a povinností, z ktorých povahy vyplýva, že majú trvať aj po zrušení účtu. (týka sa to peňažných plnení, ktoré vznikli z dôvodu poskytnutia služby)

Článok 14 : Na portáli je zakázané inzerovať tieto produkty a služby

1. Predmety určené len pre vekovú hranicu nad 18 rokov – erotického charakteru, pornografického charakteru. Zakázaná je každá erotická inzercia, ponúk služieb, predmetov, pracovných ponúk tohto charakteru.
2. Alkohol, cigarety, lieky
3. Voľne žijúce zvieratá a rastliny, ako aj zákonom chránené zvieratá a živočíchy, ako aj produkty z nich
4. Drogy, všetky produkty z drog a nástroje na používanie drog
5. Strelné zbrane, zbrane rôzneho druhu a nože
6. Nebezpečné chemické materiály
7. Urážlivé, hanlivé a rasistické materiály, predmety, služby
8. Repliky, falzifikáty a neautorizované kópie a nosiče CD, DVD a iných médií, plagiáty
9. Audiotextové čísla každého charakteru bez výnimky
10. Pyramídové hry a multilevel systémy, každá práca, ktoré je týmto spôsobom ponúkaná
11. Bločky, faktúry a doklady, preukazy každého druhu
12. Inzerovať nátlakovými praktikami a technikami
13. Nadmerné inzerovanie, opakované inzerovanie tej istej ponuky, obťažujúci spam, klikačky, jednoduché zárobky cez internet a chudnúce prípravky

Článok 15 : Výpadky a technické prerušenia fungovania portálu

1. Prevádzkovateľ vykonáva pravidelnú údržbu inzertného portálu a za týmto účelom má právo obmedziť, prípadne celkom prerušiť prevádzku portálu. Prevádzkovateľ bude tieto údržby systému vykonávať v nočných hodinách. Pokiaľ dôjde k dlhšiemu odpojeniu systému ako 24 hodín, všetky ponuky budú o túto dobu predĺžené.
2. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za škody vzniknuté v dôsledku porúch aukčného a inzertného systému, porúch siete internet a prístupu do nej, ani za škody vzniknuté v dôsledku nezabezpečenia nepretržitej prevádzky aukčného a inzertného systému.
Z dôvodu výkonu pravidelnej údržby aukčného a inzertného systému je Prevádzkovateľ oprávnený prevádzku aukčného a inzertného systému obmedziť, prípadne na určitý čas systém úplne pozastaviť.

Článok 16 : Reklamačný poriadok

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
2. Vybavením reklamácie sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby a to:
 - a. výmenou za inú službu

- b. vrátením ceny účtovanej za poskytnutú službu
- c. poskytnutím 100% zľavy na nové využitie služby

3. Zodpovednosť za vady – poskytovateľ zodpovedá za to, že služba bude poskytovaná Užívateľovi v príslušnej kvalite a v súlade s charakterom ponúkanej služby a dohodnutými podmienkami. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby počas doby poskytovania užívateľovi.

4. Uplatnenie reklamácie - Užívateľ má právo uplatniť si reklamáciu

- a. ak nedostáva kvalitnú službu
- b. ak zistí nedostatky a vady v službe

Užívateľ písomne, emailom, telefonicky požiada Poskytovateľa o uplatnenie reklamácie bez zbytočného odkladu a to do 30 dní od zistenia nedostatku, inak právo na reklamáciu zaniká.

Pri uplatnení reklamácie Užívateľ presne označí a popíše vadu služby a spôsob, ako sa vada prejavuje. Čas, kedy došlo k chybe.

Reklamačný protokol Užívateľ vyplní a zašle Prevádzkovateľov e-mailom, poštou na adresu.

Poskytovateľ má právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili:

- a. okolnosti vylučujúce zodpovednosť
- b. neodborné a neoprávnené zásahy Užívateľa do jeho nastavení služieb alebo tretích osôb, ktorým Užívateľ poskytol prihlasovacie údaje k účtu a tak spôsobil svojím nedbanlivostným konaním svoju škodu
- c. ak užívateľ neuplatnil reklamáciu do 30 dní od zistenia vady.

5. Deň začatia reklamácie je dňom doručenia písomnej reklamácie.

Ak služba, ktorú reklamuje Užívateľ je pod prístupovými údajmi a heslom do systému, poskytne Prevádzkovateľovi prístupové údaje v oznámení o uplatnení reklamácie.

Pokiaľ tak neurobí, bude sa počítať dňom začatia reklamácie deň, kedy tak urobí.

6. Vybavenie reklamácie – vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 dní. Po uplynutí tejto doby má právo Užívateľ od zmluvného vzťahu odstúpiť alebo má právo na výmenu služby.

O vybavení reklamácie Prevádzkovateľ písomne upovedomí Užívateľa o vybavení reklamácie a to zaslaním bude sms správy, e-mailu alebo listom poštou.

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