

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Zľavy pre Vás s.r.o.,

so sídlom

Čsl. armády 3, 036 01 Martin

1. Článok

Úvodné ustanovenia

Obchodná spoločnosť Zľavy pre Vás s.r.o., so sídlom Čsl. armády 3, 036 01 Martin, IČO: 50 402 293, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 66010/L (ďalej v texte ako „spoločnosť“ alebo „poskytovateľ“) vydáva v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky tento reklamačný poriadok. Poskytovateľ v rámci svojej podnikateľskej činnosti realizuje zľavový program, v rámci ktorého zabezpečuje a prevádzkuje systém zavedenia, správy a užívania zľavových kariet. V rámci účasti zákazníka v zľavovom programe poskytovateľa umožňuje registrovaným zákazníkom uplatniť u partnerov poskytovateľa právo na poskytnutie výhod - zľavy na tovar alebo služby poskytované partnermi poskytovateľa alebo iné služby poskytované partnermi poskytovateľa alebo čerpať iné výhody, ktoré sú spojené s vlastníctvom zľavovej karty poskytovateľa.

Reklamačný poriadok upravuje práva, povinnosti a postup poskytovateľa a zákazníka, ako užívateľa služieb poskytovateľa, v rámci reklamačného konania.

Reklamačným konaním sa rozumie konanie, ktoré poskytovateľ vedie na základe reklamácie zo strany zákazníka v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady služieb poskytnutých poskytovateľom v súvislosti s účasťou zákazníka v zľavovom programe na základe zmluvy o poskytnutí výhod.

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku zákazníka ako užívateľa služieb poskytovaných spoločnosťou ako poskytovateľom zo zodpovednosti za vady služieb poskytnutých spoločnosťou. Reklamáciou sa zákazník domáha uskutočnenia nápravy najmä z dôvodu, že pri poskytnutí služby zo strany spoločnosti došlo k porušeniu povinností, vyplývajúcich spoločnosti zo všeobecne záväzných právnych predpisov, zmluvy o poskytnutí výhod, obchodných podmienok spoločnosti, vnútorných predpisov spoločnosti alebo z dôvodu iných nesprávností, či nedostatkov pri poskytnutí služby poskytovateľa. Reklamáciou nie je poskytnutie zákazníckej podpory. Zákazníckou podporou sa rozumie žiadosť o pomoc, radu alebo informáciu v súvislosti s konkrétnym záväzkovým vzťahom medzi zákazníkom a spoločnosťou. Reklamáciou tiež nie je ohlásenie zmeny údajov o zákazníkovi.

2. Článok

Osoba oprávnená podať reklamáciu

Reklamáciu je oprávnený podať každý zákazník, t.j. osoba, ktorá je s poskytovateľom v zmluvnom vzťahu na základe uzatvorenej zmluvy o poskytnutí výhod.

3. Článok

Predmet reklamácie

Predmetom reklamácie môže byť námietka alebo pripomienka zákazníka k nedostatkom plnenia zo zmluvy o poskytnutí výhod, ak sa zákazník domnieva, že služby spočívajúce v poskytovaní výhod (najmä zliav) neboli poskytovateľom poskytnuté riadne, prípadne ak sa zákazník domnieva, že poskytovateľ porušil pri poskytovaní služby svoje povinnosti, vyplývajúce mu zo všeobecne záväzného právneho predpisu alebo zo zmluvy.

Predmetom reklamácie nemôže byť uplatnenie zodpovednosti za:

a) vadu kvality tovaru a/alebo služieb, pri ktorých poskytovateľ nie je ich konečným dodávateľom (priamy vzťah existuje medzi zákazníkom a dodávateľom tovaru a/alebo služby pri nákupe/ čerpaní vyžívá zákazník výhody spojené s vlastníctvom zľavovej karty,

b) vadu služby (poskytnutia výhody), ktorá bola spôsobená čerpaním služby v rozpore so všeobecnými obchodnými podmienkami,

c) vadu služby (poskytnutia výhody), spočívajúcu v uplatnení výhody u tretieho subjektu, ktorý nie je partnerom poskytovateľa v zmysle všeobecných obchodných podmienok,

d) vadu služby (poskytnutia výhody) vzniknutú v dôsledku dočasného prerušenia poskytovania služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, a z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť;

4. Článok

Miesto podania a náležitosti reklamácie

Zákazník je oprávnený podať reklamáciu písomne na adresu sídla spoločnosti: Čsl. armády 3, 036 01 Martin alebo emailom na adresu info@zlavyprevas.sk.

Reklamácia musí byť dostatočne určitá, najmä musí obsahovať nasledovné náležitosti:

- identifikáciu zákazníka, uplatňujúceho reklamáciu (zákaznícke číslo, ktoré mu bolo spoločnosťou pridelené alebo uvedie svoje meno a priezvisko), kontaktné údaje, na ktorých bude zákazník o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený, v prípade ak zákazník požaduje byť o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený na iné kontaktné údaje, než tie ktoré uviedol pri registrácii,
- podrobný opis reklamovanej vady (nedostatku) poskytovanej služby spolu s prípadnou dokumentáciou preukazujúcou zákazníkom uvádzané skutočnosti.

V prípade ak reklamácia nemá potrebné obsahové náležitosti, vyzve poskytovateľ zákazníka o ich doplnenie. Poskytovateľ je oprávnený vyzvať zákazníka na predloženie potrebných dokladov, ktoré sú pre riadne vybavenie reklamácie potrebné. Ak zákazník, na základe výzvy poskytovateľa reklamáciu nedoplní najneskôr do 30 dní odo dňa kedy bol na doplnenie reklamácie vyzvaný, poskytovateľ reklamačné konanie zastaví, o čom upovedomí zákazníka.

Lehota na vybavenie reklamácie podľa bodu 5. tohto reklamačného poriadku začína plynúť až po predložení a doplnení všetkých potrebných údajov a dokladov, vyžiadaných poskytovateľom, t. j. podaním úplnej reklamácie.

5. Článok

Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie

Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť v záručnej dobe, najneskôr v lehote do 2 (slovom: dvoch) rokov odo dňa kedy mu bola služba zo strany spoločnosti poskytnutá, inak spoločnosť reklamáciu odmietne. Poskytnutím služby sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie každé jedno čerpanie akejkoľvek výhody, spojené s vlastníctvom zľavovej karty v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami poskytovateľa a zmluvy o poskytnutí výhod.

Poskytovateľ zákazníkovi potvrdí prijatie reklamácie a to rovnakým spôsobom (formou), akým zákazník reklamáciu u spoločnosti uplatnil, prípadne spôsobom, na ktorom sa zákazník a spoločnosť dohodli. Ak je reklamácia uplatnená prostriedkami diaľkovej komunikácie, poskytovateľ upovedomí zákazníka o prijatí reklamácie ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, poskytovateľ ho doručí zákazníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Poskytovateľ nemusí

potvrdenie o prijatí reklamácie doručovať v prípade, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Poskytovateľ po obdržaní reklamácie poučí zákazníka uplatňujúceho reklamáciu o jeho právach podľa platných právnych predpisov. Na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré z týchto práv uplatňuje určí poskytovateľ spôsob vybavenia reklamácie, pokiaľ je to možné ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je poskytovateľ povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia úplnej reklamácie v súlade s bodom 4. tohto reklamačného poriadku. V tejto lehote oznámi zákazníkovi výsledok vybavenia reklamácie. Ak reklamácia nie je vybavená včas v lehote podľa tohto bodu, má zákazník právo od zmluvy odstúpiť.

Poskytovateľ o výsledku vybavenia reklamácie upovedomí zákazníka rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená, prípadne spôsobom, na ktorom sa poskytovateľ a zákazník dohodli.

Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša poskytovateľ, týmto nie je dotknutý nárok poskytovateľa na náhradu škody, ktorá bola poskytovateľovi spôsobená uplatnením neoprávnenej reklamácie. V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej reklamácie je poskytovateľ oprávnený požadovať od účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním reklamácie.

Platné uplatnenie reklamácie zákazníkom nezbavuje zákazníka povinnosti riadne plniť svoje záväzky voči poskytovateľovi po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia zákazníka oprávnená.

Ak zákazník nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený podať, najneskôr do 30 dní odo dňa kedy mu bolo doručené vybavenie pôvodnej reklamácie, opakovanú reklamáciu. Pre vybavenie opakovanej reklamácie platia rovnaké lehoty ako pri vybavovaní prvej reklamácie. Podanie opakovanej reklamácie nemá odkladný účinok. Poskytovateľ je oprávnený opakovanú reklamáciu, v ktorej zákazník neuvádza žiadne nové, vo veci relevantné skutočnosti odmietnuť. O odmietnutí opakovanej reklamácie poskytovateľ zákazníka bez zbytočného odkladu upovedomí a to rovnakým spôsobom (formou) akou zákazník opakovanú reklamáciu uplatnil.

Ak zákazník nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený obrátiť sa s riešením svojich požiadaviek a pripomienok na príslušný súd alebo Slovenskú obchodnú inšpekciu ktorá vykonáva dohľad nad činnosťou poskytovateľa.

V súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke mhsr.sk), ak poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd týmto nie je dotknutá.

6. Článok

Odmietnutie reklamácie

Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť reklamáciu v prípade ak:

- bola reklamácia podaná osobou, ktorá na jej podanie nebola oprávnená v súlade s bodom 2. tohto reklamačného poriadku,
- reklamácia nebola podaná v lehote podľa bodu 5. reklamačného poriadku,

- reklamácia je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo je v rozpore s dobrými mravmi,
- vo veci, ktorá je predmetom reklamácie už bolo právoplatne rozhodnuté súdom alebo iným príslušným orgánom, prípadne bolo vo veci začaté konanie pred súdom alebo iným orgánom.

O odmietnutí reklamácie poskytovateľ bezodkladne informuje zákazníka a to rovnakým spôsobom (formou) akou zákazník reklamáciu uplatnil.

7. Článok

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke poskytovateľa www.zlavyprevas.sk.

Akékoľvek záležitosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia prednostne všeobecnými obchodnými podmienkami poskytovateľa.

Poskytovateľ je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Každú zmenu reklamačného poriadku zverejní poskytovateľ na svojej internetovej stránke.

Reklamačné konanie sa vždy riadi právnymi predpismi a znením reklamačného poriadku platného a účinného v čase uplatnenia reklamácie zákazníkom.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 03.05.2017.