

## Reklamačný poriadok

Spoločnosť Peer2Peer, s.r.o., Mostová 2, 811 02 Bratislava, IČO 50752111, prevádzkovateľ portálu [www.majak.sk](http://www.majak.sk) (ďalej aj „spoločnosť“) vydáva tento reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie a údaje o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi spoločnosťou a jej klientmi vyplývajúce z reklamačného konania.

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vadu služby.

Reklamáciu klient podáva písomne na adresu spoločnosti: Peer2Peer, s.r.o., Mostová 2, 811 02 Bratislava, alebo elektronicky na e-mailovú adresu [info@majak.sk](mailto:info@majak.sk).

- Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje. V podanej reklámácii je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovanú činnosť, službu, resp. iný nedostatok služby poskytnutej zo strany Spoločnosti klientovi. Klient je povinný predložiť spolu s podanou reklamáciou zároveň všetky doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je Spoločnosť oprávnená vyzvať klienta telefonicky, alebo písomne (vrátane e-mailu) na upresnenie reklamovaného nároku, alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že klient reklamovaný nárok nespresní, alebo nedoloží doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, Spoločnosť bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.

- Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch, ak Spoločnosť nemôže overiť totožnosť klienta, pisateľovi podania poskytne Spoločnosť elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie a reklamáciu vybaví písomnou formou tak, aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov klienta.

- Po uplatnení reklamácie zo strany klienta je Spoločnosť povinná poučiť klienta o jeho nasledujúcich právach:

a) Klient má právo, aby bola jeho reklamácie vybavená niektorým zo spôsobov ustanoveným zákonom a to v 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia, za zákonné vybavenie reklamácie sa považuje: i. bezodkladné riadne poskytnutie služby (t.j. poskytnutie služby v súlade s príslušnými právnymi predpismi), ii. dohoda o zrušení poskytnutej služby a vysporiadanie všetkých záväzkov, poskytnutie primeranej kompenzácie zo strany Spoločnosti za chybné poskytnutie služby, iii. odôvodnené zamietnutie;

b) Klient má právo požadovať od Spoločnosti, aby Spoločnosť poskytovala služby v bežnej kvalite, služby za dohodnuté ceny, správne účtovala ceny pri poskytovaní služieb, vo vzťahu ku klientovi dodržiavala zásadu rovnakého zaobchádzania, neukladala klientovi povinnosti bez právneho dôvodu, neupierala klientovi jeho práva a nekonala v rozpore s dobrými mravmi;

c) Klient má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä má právo požadovať, aby:

bola služba poskytovaná zo strany Spoločnosti poskytnutá v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi; bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany Spoločnosti bezodkladne odstránené; boli nesprávne vyrubené poplatky, alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované; bola poskytnutá klientovi primeraná kompenzácia zo strany Spoločnosti za chybné poskytnutie služby;

d) Klient má právo požadovať, aby Spoločnosť na základe rozhodnutia klienta podľa pís. c) tohto bodu určila spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu poskytnutej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia;

e) vybavením reklamácie nie je dotknuté právo klienta na náhradu škody podľa osobitného predpisu (Občiansky zákonník);

- O vybavení reklamácie rozhodne Spoločnosť bezodkladne a o výsledku reklamácie bude klient informovaný bez zbytočného odkladu písomne, najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má klient právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb.

- Platné uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

Náklady spojené s reklamáciou znáša spoločnosť.

Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu Reklamačného poriadku.