

REKLAMAČNÝ PORIADOK

**spoločnosti Fungui, s.r.o., so sídlom: Ružinovská 42, 821 01 Bratislava,
IČO: 48 166 235,
zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro,
Vložka č.: 104079/B (ďalej len Spoločnosť)**

ČL. I

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len RP) upravuje postup pri uplatnení a vybavení reklamácie na služby, a to najmä služby technickej podpory a poradenstva ku produktom Apple zo strany Spoločnosti ako poskytovateľa služieb v prospech zákazníkov, resp. klientov – fyzických a právnických osôb ako objednávateľov služieb (ďalej ako **objednávateľ** alebo **objednávateľia**).
2. Tento RP ďalej špecifikuje práva a povinnosti Spoločnosti a objednávateľov, najmä, nie však výlučne fyzických osôb, ako aj obsahuje informácie pre objednávateľov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia a vybavenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde môžu objednávateľia reklamáciu uplatniť.
3. Pre účely tohto RP sa pod pojmom reklamácia rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby zo strany Spoločnosti.
4. Tento RP je pre objednávateľov verejne prístupný na stránke Spoločnosti fungui.sk. V prípade akýchkoľvek otázok, sťažností alebo podnetov sú objednávateľia oprávnení kontaktovať Spoločnosť prostredníctvom e-mailu na ahoj@fungui.sk alebo na telefónnom čísle: **+421 910 551 966**.
5. Objednávateľ uskutočnením svojej objednávky potvrdzuje, že sa s týmto RP dôkladne oboznámil, ich obsahu porozumel a v tomto znení s ním bez výhrad súhlasí.
6. Ďalšie práva a povinnosti Spoločnosti a objednávateľov pri poskytovaní služieb zo strany Spoločnosti sú upravené vo Všeobecných obchodných podmienkach Spoločnosti, ktoré sú dostupné na fungui.sk. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností pojmy použité v tomto RP, a to najmä pojem služby a ich rozsah má/ majú rovnaký význam ako je špecifikované vo Všeobecných obchodných podmienkach Spoločnosti, pokiaľ tento RP výslovne neustanovuje inak. Tento RP dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky Spoločnosti v rozsahu, v akom im neodporuje. V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí medzi týmto RP a Všeobecnými obchodnými podmienkami Spoločnosti majú prednosť Všeobecné obchodné podmienky Spoločnosti.

ČL. II.
ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A POSTUP PRI UPLATNENÍ REKLAMÁCIE

1. V súlade a za dodržania podmienok uvedených v tomto RP Spoločnosť zodpovedá za to, že služba poskytovaná objednávateľovi/objednávateľom bude spĺňať požiadavky na kvalitu poskytovanej služby v súlade s charakterom poskytovanej služby a Všeobecnými obchodnými podmienkami Spoločnosti.
2. V súlade a za dodržania podmienok uvedených v tomto RP Spoločnosť zodpovedá za vady poskytovanej služby po dobu jej poskytovania objednávateľovi/objednávateľom.
3. Objednávatelia majú právo uplatniť reklamáciu podľa tohto RP na (i) kvalitu a včasnosť poskytovanej služby a (ii) na správnosť odmeny vyfakturovanej za poskytovanú službu, ak majú dôvodnú pochybnosť, že faktúra za poskytovanú službu nebola vystavená v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami Spoločnosti. Objednávatelia sú povinní reklamáciu uplatniť u poverenej osoby Spoločnosti bez zbytočného odkladu po tom, čo zistili vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej odmeny, najneskôr však do 30 kalendárnych dní. V opačnom prípade právo na reklamáciu objednávateľom zaniká.
4. Objednávatelia sú oprávnení uplatniť reklamáciu u poverenej osoby Spoločnosti písomne e-mailom na ahoj@fungui.sk.
5. V rámci uplatnenia reklamácie sú objednávatelia povinní uviesť svoje kontaktné údaje (meno a priezvisko, resp. sídlo spoločnosti, telefónne číslo a kontaktný e-mail), ďalej presne označiť a popísať vadu poskytovanej služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa objednávateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytovanej služby. Objednávateľ je rovnako povinný v rámci uplatnenia reklamácie uviesť, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady preferuje, prípadne ďalšie potrebné údaje (vrátane prístupových údajov a hesiel) podľa požiadavky poverenej osoby Spoločnosti. V prípade, že objednávateľ uplatňuje reklamáciu na správnosť vyfakturovania odmeny za poskytovanú službu, je povinný uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka. Spoločnosť nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené objednávateľom v ním uplatnenej reklamacii.
6. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností uplatnenie reklamácie na správnosť vyfakturovanej odmeny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie odmeny, resp. nezavazuje objednávateľa povinnosti uhradiť odmenu za poskytovanú službu v lehote splatnosti podľa faktúry a Všeobecných obchodných podmienok Spoločnosti.
7. V súlade s týmto RP sa za deň začatia tzv. reklamačného konania považuje deň, keď objednávateľ uplatnil reklamáciu u poverenej osoby Spoločnosti, t.j. deň, kedy je reklamácia doručená Spoločnosti podľa bodu 4 tohto článku RP vyššie. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 5 tohto

článku RP vyššie, tzv. reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov zo strany objednávateľa. V prípade, že objednávateľ údaje potrebné na uplatnenie reklamácie nedoplní ani na dodatočnú výzvu poverenej osoby Spoločnosti, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú a Spoločnosť nie je povinná ju vybaviť.

8. Spoločnosť je povinná začatia tzv. reklamačného konania potvrdiť e-mailom objednávateľovi, a to bez zbytočného odkladu.
9. Objávateľ berie na vedomie, že vybavenie reklamácie zo strany Spoločnosti môže Spoločnosť v odôvodnených prípadoch podmieniť poskytnutím jeho nevyhnutnej súčinnosti, ktorej rozsah objednávateľovi na požiadanie Spoločnosť ozrejmi. V prípade, že objednávateľ pre účely uplatnenia reklamácie neposkytne Spoločnosti nevyhnutnú súčinnosť, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú a Spoločnosť nie je povinná ju vybaviť.
10. Spoločnosť si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu objednávateľa, ak zníženie kvality poskytovanej služby spôsobili jednak okolnosti vylučujúce zodpovednosť, alebo neodborné alebo neoprávnené zásahy objednávateľa do poskytovania služieb alebo také zásahy iných tretích osôb, ktoré objednávateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, alebo ak objednávateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 kalendárnych dní odo dňa, keď vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyfakturovania odmeny za poskytovanú službu zistil.

ČL. III.

PREŠETRENIE A VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. V súlade s týmto RP Spoločnosť prešetrí riadne uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej riadnom uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia, resp. nevybavení a zamietnutí reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie bez vážnych dôvodov trvať dlhšie ako 30 pracovných dní odo dňa jej uplatnenia.
2. O vybavení reklamácie informuje Spoločnosť objednávateľa tým spôsobom, že mu e-mailom doručí tzv. správu o vybavení reklamácie, ktorá je zároveň potvrdením o vybavení reklamácie. Spoločne s dorúčením tzv. správy o vybavení reklamácie podľa vety vyššie, Spoločnosť splní aj svoju povinnosť podľa bodu 3 a 4 tohto článku RP, ktorá mu z vybavenia reklamácie vyplýva.
3. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo na jej bezplatné, riadne a včasné odstránenie. Spoločnosť je povinná takúto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe, mieste a čase odstránenia takejto vady rozhoduje poverená osoba Spoločnosti.

4. V prípade, že poskytovaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady, alebo Spoločnosť nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu), môže sa Spoločnosť s objednávateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej služby za inú. V opačnom prípade má objednávateľ právo na primeranú zľavu z odmeny za poskytovanú službu alebo vrátenie celej sumy odmeny za poskytovanú službu. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) odmeny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy alebo o prípadnom vrátení celej sumy odmeny za poskytovanú službu rozhoduje s konečnou platnosťou poverená osoba Spoločnosti.
5. V súlade s týmto RP Spoločnosť vybaví reklamáciu a ukončí tzv. reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov: (i) odstránením vady poskytovanej služby, (ii) výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s objednávateľom, (iii) vyplatením primeranej zľavy z odmeny poskytovanej služby, prípadne vrátením celej sumy odmeny za poskytovanú službu, (iv) odôvodneným nevybavením alebo zamietnutím reklamácie.
6. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy odmeny za poskytovanú službu, Poskytovateľ zúčtuje oprávnene reklamovanú odmenu za poskytovanú službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej odmeny, prípadne, pokiaľ je to možné dohodne s objednávateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania služby. Pokiaľ bola odmena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytovanú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej odmeny sa objednávateľovi vráti v lehote dohodnutej s objednávateľom.
7. Spoločnosť vyhlasuje, že vedie evidenciu o reklamáciách a ich vybavení v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

ČL. IV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento RP sa riadi a vykladá v súlade s právom Slovenskej republiky. Právne vzťahy neupravené v tomto RP sa spravujú Všeobecnými obchodnými podmienkami Spoločnosti, ustanoveniami príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.
2. V prípade akéhokoľvek sporu týkajúceho sa poskytovania služieb zo strany Spoločnosti v prospech objednávateľa a reklamácie poskytovaných služieb sa Spoločnosť a objednávateľ zaväzujú primárne spolupracovať a postupovať za účelom dosiahnutia vzájomnej dohody. Na rozhodovanie sporov týkajúcich sa poskytovania služieb zo strany Spoločnosti v prospech objednávateľa sú príslušné slovenské súdy.

3. Tento RP platí v znení zverejnenom na fungui.sk v deň uskutočnenia objednávky zo strany objednávateľa, pokiaľ sa Spoločnosť a objednávateľ výslovne nedohodnú inak. Tento RP platí v rozsahu, v akom neodporuje Všeobecným obchodným podmienkam Spoločnosti. Spoločnosť si vyhradzuje právo na doplnenia a zmeny tohto RP bez potreby predchádzajúceho upozornenia. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Spoločnosti vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.
4. Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. júla 2021.

V Bratislave, dňa 1. júla 2021.