

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované AKCIOMAT s.r.o., so sídlom Němcovej 30, 042 18 Košice, IČO: 47884550, DIČ: 2024139326, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka číslo 36291/V dňa 19.09.2014, kde je kontaktný e-mail: info@akciomat.sk a kontaktné telefónne číslo: +421 905 30 30 60.
- 1.2 Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta a/alebo Prevádzkovateľa.
- 1.3 Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Klienta a/alebo Prevádzkovateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.4 Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
- 1.5 Momentom zaplatenia Ceny za objednanú Službu alebo Aktiváciou služby Klient a/alebo Prevádzkovateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

2. Výklad pojmov

- 2.1 **Poskytovateľom** sa rozumie obchodná spoločnosť AKCIOMAT s.r.o., so sídlom Němcovej 30, 042 18 Košice, IČO: 47884550, DIČ: 2024139326, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka číslo 36291/V dňa 19.09.2014, kde je kontaktný e-mail: info@akciomat.sk a kontaktné telefónne číslo: +421 905 30 30 60 (ďalej len „Poskytovateľ“).
- 2.2 **Klientom** je právnická osoba alebo fyzická osoba s prideleným IČO, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe Zmluvy a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Klient“).
- 2.3 **Prevádzkovateľ** - je fyzická alebo právnická osoba oprávnená poskytovať stravovanie, pitný režim, alebo regeneráciu pracovných síl ako i realizáciu sociálnej politiky v súlade so živnostenským oprávnením prevádzkovateľa, s ktorým má Poskytovateľ uzatvorenú Akceptačnú zmluvu na základe, ktorej prijíma úhradu ceny alebo jej časti za poskytnuté stravovanie, alebo pitný režim, alebo regeneráciu pracovných síl alebo realizáciu sociálnej politiky Klienta. Prevádzky Prevádzkovateľa sú umiestnené v zozname prevádzok na webovej stránke Poskytovateľa.
- 2.4 **Služba** – je elektronická služba ponúkaná Poskytovateľom a to hlavne sprostredkovanie stravovania, nápojov a pitného režimu prostredníctvom elektronických stravných lístkov, sprostredkovanie zamestnaneckých benefitov prostredníctvom elektronických poukážiek a ďalších súvisiacich služieb (ďalej jednotlivo tiež len ako „Služba“ alebo spolu ako „Služby“) podľa predmetov podnikania zapísaných v obchodnom registri.
- 2.5 **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby
- 2.6 **Vybavením reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

3. Zodpovednosť za vady

- 3.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Klientovi a/alebo Prevádzkovateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou Zmluvou.
- 3.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania Klientovi a/alebo Prevádzkovateľovi.

4. Uplatnenie reklamácie

- 4.1 Klient a/alebo Prevádzkovateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - a) na kvalitu poskytovanej Služby,
 - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom Poskytovateľa.
- 4.2 Reklamáciu musí Klient a/alebo Prevádzkovateľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
- 4.3 Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Klient a/alebo Prevádzkovateľ uplatniť:
 - a) písomne na adrese Poskytovateľa, konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke.
 - b) e-mailom zaslanom Poskytovateľovi na email info@akciomat.sk.
- 4.4 Pri uplatnení reklamácie Klient a/alebo Prevádzkovateľ vyplní Reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa. V reklamačnom protokole Klient a/alebo Prevádzkovateľ uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Klienta a/alebo Prevádzkovateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej Služby. V Reklamačnom protokole Klient a/alebo Prevádzkovateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenie reklamácie (e-mailom, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Klient a/alebo Prevádzkovateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.
- 4.5 Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom a/alebo Prevádzkovateľom v ním uplatnenej reklámii a za nemožnosť doručenia písomností na Klientom a/alebo Prevádzkovateľom uvedenú kontaktnú adresu.
- 4.6 Reklamačný protokol Klient a/alebo Prevádzkovateľ zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom na adresu Poskytovateľa.
- 4.7 Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Klienta a/alebo Prevádzkovateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
- 4.8 Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili:
 - a) okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
 - b) neoprávnené zásahy Klienta a/alebo Prevádzkovateľa a/alebo jeho Užívateľmi do systému Webovej aplikácie akciomat alebo iných tretích osôb, ktorým Klient a/alebo

Prevádzkovateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo

- c) ak Klient a/alebo Prevádzkovateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.

4.9 Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient a/alebo Prevádzkovateľ uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s bodom 4.6 tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4.4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Klient a/alebo Prevádzkovateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

5. Vybavenie reklamácie

- 5.1 Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Klientovi a/alebo Prevádzkovateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; 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, ak Klient a/alebo Prevádzkovateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 5.2 Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. 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 jej uplatnenia.
- 5.3 Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 5.2 tohto článku má Klient a/alebo Prevádzkovateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
- 5.4 O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Klientovi a/alebo Prevádzkovateľovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
- 5.5 O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta a/alebo Prevádzkovateľa zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a príp. aj prijímacím protokolom na e-mailovú adresu Klienta a/alebo Prevádzkovateľa, v prípade, ak Klient a/alebo Prevádzkovateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Klient a/alebo Prevádzkovateľ požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný a príp. aj prijímací protokol na kontaktnú adresu Klienta a/alebo Prevádzkovateľa uvedenú v reklamáci.
- 5.6 Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

6. Spôsoby vybavenia reklamácie

- 6.1 Ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient a/alebo Prevádzkovateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
- 6.2 Klient a/alebo Prevádzkovateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - a) ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
 - b) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient a/alebo Prevádzkovateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady Službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
 - c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient a/alebo Prevádzkovateľ nemôže pre väčší počet väd službu riadne využívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
 - d) Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
- 6.3 V prípadoch uvedených v bode 6.2 tohto článku sa môže Poskytovateľ s Klientom a/alebo Prevádzkovateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.
- 6.4 Ak sa na ponúkanej Službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Klient a/alebo Prevádzkovateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.
- 6.5 Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využitia Služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ Poskytovateľa.
- 6.6 Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) odstránením vady poskytovanej Služby,
 - b) výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Klientom a/alebo Prevádzkovateľ,
 - c) vrátením Ceny zaplatenej za poskytovanú Službu (pri odstúpení od zmluvy)
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej Služby,
 - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 6.7 V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ zúčtuje oprávnené reklamovanú cenu za Službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne s kupujúcim Klientom a/alebo Prevádzkovateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú Službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa kupujúcemu Klientovi a/alebo Prevádzkovateľovi vráti.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.08.2020.
- 7.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.