

Reklamačný poriadok

Postup pri uplatňovaní práv spotrebiteľov zo zodpovednosti za vady služieb a digitálneho plnenia poskytovaných pod značkou Daktus.

Mgr. Anna Laššúová - U Feriho
Hody 1233, 924 01 Galanta, Slovensko

IČO 41832442
DIČ 1075557076
Poskytovateľka nie je platiteľkou
DPH.

napiste@daktus.sk · +421 904 037 403
Okresný úrad Galanta, živnostenský register č. 220-22526

Rozsah a zákonné práva

Tieto pravidlá sú určené fyzickým osobám, ktoré nekonajú v rámci podnikania alebo povolania. Zákonné spotrebiteľské práva neobmedzujú. Pri podnikateľských zákazkách sa použije príslušná zmluva a právny režim.

Reklamovať môžete nesúlad s dohodnutými alebo zákonom vyžadovanými vlastnosťami, napríklad nefunkčnú dohodnutú funkciu či chýbajúcu časť plnenia. Nová požiadavka mimo dohodnutého rozsahu môže byť samostatnou zákazkou; tým nie sú dotknuté práva pri existujúcej vade.

Ako vadu oznámiť

Vadu oznámte na napiste@daktus.sk alebo písomne na miesto podnikania poskytovateľky. Uvedte údaje na identifikáciu zmluvy alebo projektu, prejavy vady a kontakt na odpoveď. Priložiť môžete snímku obrazovky alebo ďalšie vhodné podklady. Priložený formulár je dobrovoľný.

Nežiadame originál faktúry ako jediný dôkaz nákupu. O potrebné doplnenie vás môžeme požiadať, ale tým sa automaticky neposúva deň uplatnenia práv ani zákonné lehoty. Pri technickom preverení dohodneme bezpečný prístup; heslá nám neposielajte v bežnej správe.

Bežné služby

Pri vytknutí vady bežnej služby vám bezodkladne vydáme písomné potvrdenie a oznámime lehotu odstránenia vady, ktorá nebude dlhšia ako 30 dní od jej vytknutia. Ak zodpovednosť za vadu odmietneme, dôvody vám oznámime písomne.

Konkrétne práva a trvanie zodpovednosti závisia od druhu služby a príslušných ustanovení zákona. Tieto informácie doplníme pred uzavretím konkrétnej zmluvy. Tento poriadok nezavádza jednotnú záručnú dobu pre všetky služby.

Digitálne plnenie a riešenie sporov

Osobitné pravidlá pre softvér, digitálny obsah a digitálne služby vrátane plnení vytvorených podľa zadania spotrebiteľa.

Zodpovednosť za digitálne plnenie

Pri jednorazovom dodaní zodpovedáme za vady existujúce pri dodaní, ktoré sa prejavia do dvoch rokov. Pri nepretržitom dodávaní zodpovedáme za vady vzniknuté alebo prejavené počas dohodnutého obdobia. Povinnosti súvisiace s aktualizáciami sa riadia zákonom a konkrétnym plnením.

Bezodkladne vydáme písomné potvrdenie o vytknutí vady s lehotou jej odstránenia. Vadu odstránime bezplatne, v primeranej lehote a bez závažných ťažkostí. Lehota nepresiahne 30 dní od vytknutia, ak dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívny dôvod mimo nášho vplyvu. Takýto dôvod musíme preukázať. Odmietnutie zodpovednosti písomne odôvodníme.

Odstránenie vady, zľava a odstúpenie

Primárne máte právo na bezplatné odstránenie vady. Za zákonných podmienok môžete požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť, najmä ak odstránenie nie je možné alebo je neprimerane nákladné, vadu neodstránime riadne a včas, rovnaká vada pretrváva po pokuse o odstránenie, je dostatočne závažná alebo je zrejmé, že ju riadne a včas neodstránime.

Pri platenom digitálnom plnení zanedbateľná vada neoprávňuje na odstúpenie; jej zanedbateľnosť preukazujeme my. Zľavu vyplátíme do 14 dní od uplatnenia práva a platby pri odstúpení vrátime do 14 dní od oznámenia. Pri priebežnom plnení ide o príslušnú časť za vadné obdobie a zaplatené obdobie po odstúpení. Zľavu aj vrátené platby uhradíme rovnakým spôsobom, ak výslovne nesúhlasíte s iným spôsobom. Všetky náklady spojené s úhradou znášame my.

Pri zákonnom odstúpení od digitálneho plnenia rešpektujeme aj právo na sprístupnenie vášho vlastného obsahu za podmienok § 852m Občianskeho zákonníka. Nárok na náhradu škody a ďalšie zákonné práva zostávajú zachované.

Ak sa nám spor nepodari vyriešiť

Môžete nám poslať žiadosť o nápravu. Ak ju odmietneme alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od odoslania, môžete podať návrh na alternatívne riešenie sporu. Pri odmietnutí vás na trvanlivom médiu informujeme o príslušných subjektoch.

Príslušným subjektom môže byť Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, www.soi.sk. Postup a ďalšie subjekty nájdete cez odkazy na konci dokumentu. Právo obrátiť sa na súd zostáva zachované.

Zákon č. 108/2024 Z. z., § 4 a § 5

Občiansky zákonník, § 852a až 852n

Slovenská obchodná inšpekcia, pravidlá alternatívneho riešenia sporov

Formulár na uplatnenie reklamácie

Použitie formulára je dobrovoľné. Reklamáciu môžete uplatniť aj vlastnou správou. Uveďte dostupné údaje, ktoré nám umožnia identifikovať plnenie a posúdiť vadu. Originál faktúry nie je jediným prípustným dokladom.

Adresát: Mgr. Anna Laššúová - U Feriho, Hody 1233, 924 01 Galanta, Slovensko. Email: napiste@daktus.sk.

Uplatňujem práva zo zodpovednosti za vady pri nasledujúcom plnení:

Meno a priezvisko, kontakt na doručenie odpovede

Projekt, služba alebo digitálne plnenie, prípadne číslo zmluvy

Dátum dodania a dátum zistenia vady, ak ich poznáte

Opis vady a okolnosti, za ktorých sa prejavuje

Navrhované riešenie a priložené podklady, ak ich uvádzate

Dátum

Reklamáciu zašlite na napiste@daktus.sk alebo na Mgr. Anna Laššúová - U Feriho, Hody 1233, 924 01 Galanta. Neposielajte heslá, rodné číslo ani iné údaje, ktoré na posúdenie vady nepotrebujeme.