**REKLAMAČNÝ PROTOKOL**

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovateľ:**  **Websupport s. r. o.**  Karadžičova 12  821 08 Bratislava  tel.: +421 20 60 80 80  e-mail: helpdesk@websupport.sk  URL: www.websupport.sk | **Číslo reklamácie:** |
| **Reklamujúci:** |

|  |
| --- |
| **VEC: REKLAMÁCIA**   1. **Označenie reklamovanej Služby:** 2. **Popis vady Služby a spôsobu akým sa vada prejavuje:** 3. **Dátum začiatku obmedzenia kvality poskytovanej Služby:** 4. **Spôsob uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady\*:**  * Odstránenie vady * Odstúpenie od zmluvy (vrátenie ceny) * Poskytnutie zľavy z ceny Služby * Výmena služby za inú  1. **Kontaktné údaje reklamujúceho\*\*:**   a/ kontaktná adresa:  b/ e-mail:  c/ telefónne číslo:   1. Ďalšie potrebné údaje: 2. Protokol o vybavení reklamácie\*\*\*:  * žiadam doručiť poštou; * žiadam doručiť e-mailom; * prídem si vyzdvihnúť osobne do miesta uplatnenia reklamácie. |
| \*vyznačte, ktorý zo spôsobov uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady si uplatňujete (vyznačte len jeden spôsob)  \*\*vyznačte, ktoré z uvedených dokladov prikladáte k reklamácii  \*\*\*vyznačte, ktorý z uvedených spôsobov žiadate |

**Poučenie:**

Reklamujúci svojím podpisom súhlasí so všetkými údajmi uvedenými v tomto reklamačnom protokole, ako aj reklamačným poriadkom spoločnosti Websupport s. r. o.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov **Poskytovateľ poučuje Užívateľa – spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu**, a to:

1. Poskytovateľ **poučuje** Užívateľa - spotrebiteľa o jeho právach, ak bola Zmluva porušená nepodstatným spôsobom (v prípade, **ak je vada odstrániteľná**) v zmysle ustanovenia § 622 zákona č. 40/1960 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (*ďalej len ako „****Občiansky zákonník****“*):
2. Užívateľ môže požadovať, aby bola vada Služby bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť,
3. Užívateľ môže požadovať primeranú zľavu z ceny Služby,
4. Užívateľ môže požadovať opravu účtovanej (fakturovanej) ceny a primeranú zľavu z následnej účtovanej (fakturovanej) ceny, na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so Zmluvou a cenníkom Poskytovateľa, alebo
5. Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak:
6. Užívateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady Službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
7. Užívateľ nemôže pre väčší počet vád Službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu Služby.
8. Poskytovateľ **poučuje** Užívateľa - spotrebiteľa o jeho právach, ak bola Zmluva porušená podstatným spôsobom (v prípade, **ak je vada neodstrániteľná**) v zmysle ustanovenia § 623 Občianskeho zákonníka:
9. Užívateľ právo na výmenu Služby, ak ponúkaná Služba vykazuje takú vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne využívať ako Služba bez vady,
10. Užívateľ môže požadovať primeranú zľavu z ceny Služby, alebo
11. Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy, v prípade, ak ponúkaná Služba vykazuje takú vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne využívať ako Služba bez vady.
12. Voľba medzi nárokmi uvedenými v bodoch 1. a 2. vyššie Užívateľovi patrí, len ak ju oznámi Poskytovateľovi vo včas zaslanom oznámení vád (reklamačnom protokole) alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok Užívateľ bez súhlasu Poskytovateľa nemôže meniť. V opačnom prípade má Užívateľ nároky z vád ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy.

V prípadoch, v ktorých má Užívateľ právo od zmluvy odstúpiť, sa môže Užívateľ so Poskytovateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.

Ak sa na ponúkanej Službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie týmto Reklamačným protokolom** |
|  |  |  |
| V ..................................., dňa ........................ |  | V ..................................., dňa ........................ |
|  |  |  |
| podpis Reklamujúceho |  | podpis Poskytovateľa |