

## Obsah:

- I. Všeobecné ustanovenia
- II. Výklad pojmov
- III. Uplatnenie reklamácie
- IV. Vybavenie reklamácie
- V. Vybavenie duplicitných platieb
- VI. Záverečné ustanovenia

### I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje a stanovuje vzájomné práva a povinnosti v súvislosti s prijímaním, evidovaním a vybavovaním reklamačných podaní zo strany Zákazníkov, ktoré sa týkajú namietania správnosti a kvality služieb poskytovaných spoločnosťou KROS a.s., so sídlom A. Rudnaya 21, 010 01 Žilina, IČO 31635903, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd. Sa, vložka. č. 10564/L (ďalej len **Poskytovateľ**), ktorými sa Zákazník domáha svojich práv alebo právom chránených záujmov, postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované Poskytovateľom pre fyzické a právnické osoby (ďalej **Zákazník**), ktoré s Poskytovateľom uzatvorili zmluvu.
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Zákazníka. Tento reklamačný poriadok predstavuje v súlade s ust. § 273 zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodného zákonníka súčasť zmluvnej dokumentácie uzatvorenej medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, pričom v prípade rozporu, majú prednosť ustanovenia príslušnej zmluvy.
3. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Zákazníka o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
4. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
5. Momentom zaplatenia ceny za objednanú službu Zákazník vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

### II. Výklad pojmov

1. Službou sa rozumie služby ponúkané Poskytovateľom, a to softvér, konzultácie, školenia, servisné služby a ďalšie súvisiace služby podľa predmetu podnikania a aktuálnej ponuky Poskytovateľa zapísaného v obchodnom registri.
2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby t.j. voči kvalite produktu Poskytovateľa a tiež reklamácia duplicitnej platby.
3. Oprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia, ktorej príčinou vzniku bola chyba produktu zavinená zo strany Poskytovateľa.
4. 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.
5. Pobočka Poskytovateľa je obchodný priestor Poskytovateľa, v ktorom je Zákazník oprávnený uplatňovať svoj nárok zo zodpovednosti za vady Služby. Aktuálny zoznam pobočiek je uvedený na internetovej stránke [www.kros.sk](http://www.kros.sk).

### III. Uplatnenie reklamácie

1. Zákazník 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.
2. Reklamáciou nie je žiadosť Zákazníka o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazcu platby.
3. Poskytovateľ prijíma Reklamáciu vo všetkých pobočkách počas ich prevádzkovej doby.
4. Reklamáciu musí Zákazník uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní.
5. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Zákazník uplatniť:
  - a) písomnou formou, a to zaslaním formou poštovej zásielky Poskytovateľovi na adresu KROS a.s., A.Rudnaya 21, 010 01 Žilina Poskytovateľa,
  - b) e-mailovou formou, a to len na e-mailovú adresu Poskytovateľa [kros@kros.sk](mailto:kros@kros.sk),
  - c) osobne v sídle Poskytovateľa.
6. Uplatnenie Reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
7. Zákazník má právo uplatniť si u Poskytovateľa Reklamáciu len na platené Služby vykazujúce chybné poskytovanie, ktoré mohol zapríčiniť Poskytovateľ. Vznik vady je určený okamihom, keď zákazník oznámi preukázateľnou formou Poskytovateľovi, že boli zistené chyby.
8. V prípade podania Reklamácie na Pobočkách Poskytovateľa sa reklamačné podanie Zákazníka považuje za doručené Poskytovateľovi v lehote 2 dní od podania Zákazníka na Pobočke Poskytovateľa. V prípade podania Reklamácie formou poštovej zásielky sa reklamačné podanie Zákazníka považuje za doručené Poskytovateľovi v okamihu jeho prevzatia kompetentným zástupcom Poskytovateľa, resp. v prípade poštovej zásielky s doručenkou k dátumu uvedenom na doručke.
9. Zodpovedný zamestnanec na príslušnej Pobočke Poskytovateľa osobne preberajúci reklamačné podanie je povinný a oprávnený identifikovať Zákazníka a overiť jeho identifikáciu. O overení identifikácie Zákazníka je povinný uskutočniť písomný záznam. V reklamačnom podaní môže Zákazník uviesť kontaktné údaje.
10. Zákazník k Reklamácii doloží všetky dokumenty a materiály, z ktorých vyplývajú skutočnosti tvrdené Zákazníkom, s uvedením konkrétnych práv, o ktorých sa domnieva, že boli postupom Poskytovateľa porušené. V reklamačnom podaní musí byť najmä čitateľne uvedené:
  - a) identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko a adresa, resp. názov, sídlo, identifikačné číslo Zákazníka – právnickej osoby a identifikačné údaje o fyzickej osobe zastupujúcej alebo konajúcej v mene Zákazníka,
  - b) podpis Zákazníka a dátum podania Reklamácie,
  - c) dôvod podania Reklamácie a požiadavky Zákazníka,

11. Pokiaľ reklamačné podanie neobsahuje vyššie uvedené údaje, zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa písomne vyzve Zákazníka, aby v stanovenej lehote doplnil a spresnil potrebné údaje s poučením, že inak nebude možné reklamačné podanie prešetriť a reklamačné podanie bude odložené. Od momentu odstránenia nedostatkov reklamačného podania začínajú plynúť nové lehoty na jeho vybavenie.
12. Ak Služba, ktorú Zákazník reklamuje, vyžaduje prístupové údaje (heslá) do systému, je Zákazník povinný príslušné údaje (heslá) oznámiť pri uplatnení Reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových údajov Zákazníkom.
13. Nárok na uplatnenie Reklamácie zo strany Zákazníka u Poskytovateľa zaniká v prípade:
  - nepreukázania zakúpenia Služby u Poskytovateľa
  - nefunkčnosti softvéru v dôsledku mechanického alebo iného poškodenia média, resp. nezlučiteľnosti softvéru so softvérom alebo hardvérom Zákazníka po predchádzajúcom informovaní na nevyhnutné vybavenie počítača Zákazníka.
  - nainštalovania softvéru na iný, než odporúčaný operačný systém, vrátane prípadu, ak operačný systém nainštalovaný na PC nepracuje korektne,
  - ak chyba vznikla v dôsledku nesprávneho používania softvéru (napr. zmazania, prepísania, napadnutia vírusmi) a tiež ak chyby boli spôsobené treťou osobou, ktorej Zákazník umožnil vedome alebo nevedome jeho používanie.
14. Poskytovateľ nezodpovedá za správnosť výsledkov a údajov dosiahnutých pri aplikácii softvéru v prípadoch, ak majú povahu chýb celkom zrejmych, ktoré možno zistiť prekontrolovaním celého postupu.
15. Poskytovateľ nezodpovedá za funkcie softvéru, ktoré nezodpovedajú požiadavkám Zákazníka, nakoľko každý Zákazník môže využiť právo na testovaciu verziu softvéru a odskúšanie si všetkých funkcií v skutočných praktických podmienkach pred jeho zakúpením.

## IV. Vybavenie reklamácie

1. Poskytovateľ o oprávnenosti Reklamácie rozhodne v lehote 24 hodín. V zložitejších prípadoch stanovuje lehotu najneskôr 3 pracovné dni od uplatnenia Reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby. Celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Po uplynutí tejto lehoty má Zákazník rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.
2. Výsledok rozhodnutia Reklamácie Poskytovateľ oznámi Zákazníkovi písomne, najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie poštou alebo e-mailom.
3. Poskytovateľ v prípade zavinenia chyby softvéru poskytne Zákazníkovi bezplatne verziu bez reklamovanej chyby a to bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote. V prípade, ak takáto verzia nie je dostupná, navrhne Zákazníkovi iný spôsob riešenia Reklamácie.
4. Zákazník má právo odstúpenie od zmluvy s Poskytovateľom v prípade, ak nebude jeho Reklamácia vybavená v zákonnej lehote.
5. Zákazník v prípade odstúpenia od zmluvy má právo na vrátenie ceny poskytovanej Služby.
6. V prípade uznania Reklamácie má Poskytovateľ právo z ceny Služby odpočítať hodnotu manipulačného poplatku podľa platného cenníka.
7. Poskytnutie zľavy z fakturovanej ceny bude uplatnené s prihliadnutím na charakter chyby, doby jej trvania a možnosti ďalšieho využívania Služby. O výške zľavy rozhodne Poskytovateľ.
8. V prípade neoprávnenej Reklamácie má Poskytovateľ právo vyúčtovať Zákazníkovi vzniknuté náklady súvisiace s prešetrením funkčnosti softvéru a náklady ktoré vznikli sprostredkujúcim inštitúciám podieľajúcim sa na prešetrení Reklamácie.
9. Vzniknuté náklady je Zákazník povinný uhradiť v lehote 30 dní od predloženia správy o výsledku Reklamácie.
10. Informácie získané zamestnancami Poskytovateľa v rámci šetrenia Reklamácie od jej prijatia, počas jej vybavovania až po zaslanie odpovede, ako aj doklady zadovážené v tomto procese, podliehajú ochrane osobných údajov a ochrane obchodného tajomstva podľa Obchodného zákonníka a zákona o ochrane osobných údajov.

## V. Vybavenie duplicitných platieb

1. Duplicitnou platbou sa rozumie:
  - a) platba za rovnaký produkt uhradená v rovnakej výške
  - b) platba za rovnaký alebo alternatívny produkt uhradená v rôznej výške
  - c) platba za produkt, ktorá bola uhradená omylom (nejedná sa o duplicitu ale platbu, ktorú Zákazník vykonal bez predchádzajúcej objednávky).
2. Duplicitná platba je Zákazníkovi vrátená v plnej výške, ak túto skutočnosť zistí Poskytovateľ alebo Zákazník a Poskytovateľa požiada o jej vrátenie.
3. Doba medzi prijatím duplicitnej platby a žiadosťou o jej vrátenie nemôže byť dlhšia ako 1 rok. Doba začína plynúť odo dňa pripísania platby na účet Poskytovateľa.
4. Duplicitná platba sa vráti na ten bankový účet, z ktorého bola odoslaná.

## VI. Záverečné ustanovenia

1. Prípadné spory medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa riešia dohodou. Ak sa nedosiahne dohoda medzi zúčastnenými stranami, nasleduje pokus o zmier. V prípade neúspechu sa rieši spor súdnou cestou.
2. Poskytovateľ je oprávnený najmä z dôvodu zmien v obchodnej politike Poskytovateľa alebo zmien v právnych predpisoch alebo na základe vývoja na trhu alebo vývoja právneho a podnikateľského prostredia alebo v záujme bezpečného fungovania systému spoločnosti alebo minimalizácie rizika, doplniť tento reklamačný poriadok, prípadne vydať nový reklamačný poriadok. Aktuálne znenie bude uverejnené na internetovej stránke najneskôr 5 (slovom päť) dní pred nadobudnutím jeho účinnosti, resp. na vyžiadanie Zákazníka v listinnej podobe na Pobočke Poskytovateľa.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. 6. 2017.
4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.