

## Reklamačný poriadok spoločnosti REDLEE j.s.a.

### 1. Úvodné ustanovenia

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie nedostatkov na službách pri využívaní internetového portálu [www.redlee.eu](http://www.redlee.eu), poskytovaných spoločnosťou REDLEE j.s.a. so sídlom Gajova 15, 811 09 Bratislava, IČO: 52 580 997, reg. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sja, vložka č. 88/B (ďalej len „Spoločnosť“), spotrebiteľovi na základe Zmluvy s užívateľom, vydáva Spoločnosť tento reklamačný poriadok v zmysle ust. § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

### 2. Právo spotrebiteľa na reklamáciu

V prípade, ak spotrebiteľ zistí, že sú mu poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred zmluvne dohodnuté, vzniká mu právo na reklamáciu za podmienok stanovených týmto Reklamačným poriadkom.

### 3. Uplatnenie reklamácie

- 3.1. Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť uskutočnená náprava.
- 3.2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v sídle Spoločnosti alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.
- 3.3. Spotrebiteľ je povinný podať pravdivé informácie týkajúce sa reklamácie nedostatkov poskytnutej služby, poskytovať pri vybavovaní reklamácie súčinnosť, najmä doplňovať požadované skutočnosti, podávať informácie a vysvetlenia, predkladať doklady preukazujúce skutočný stav a pod.
- 3.4. Ak spotrebiteľ neuplatní svoje právo spôsobom stanoveným zákonom a týmto Reklamačným poriadkom, alebo nedodrží reklamačný postup, jeho nárok na reklamáciu zaniká.
- 3.5. Spoločnosť pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie spotrebiteľovi ihneď; najneskôr spoločne s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nedoručuje, ak má spotrebiteľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

### 4. Postup a vybavovanie reklamácie

- 4.1. V záujme rýchleho priebehu vybavenia reklamácie je spotrebiteľ povinný pri uplatňovaní reklamácie predložiť všetky relevantné doklady týkajúce sa poskytnutej služby.
- 4.2. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré práva podľa osobitné predpisu uplatňuje podanou reklamáciou, Spoločnosť po starostlivom preskúmaní rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.3. 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 uplatnenia reklamácie.
- 4.4. Spoločnosť vydá spotrebiteľovi o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

## 5. Závěrečné ustanovenia

- 5.1. Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom, ktoré výslovne neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
- 5.2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.9.2019.