

Článok I Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované Poskytovateľom
2. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Klienta o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
3. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
4. Momentom zaplataenia ceny za objednanú Službu Klient vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

Článok II Definície pojmov

Pre účely tohto reklamačného poriadku majú nasledujúce pojmy nižšie uvedený význam:

- a) Poskytovateľ - spoločnosť Pinf s. r. o., so sídlom: 906 05 Sobotište 393, IČO: 51007908, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 40392/T.
- b) Klient - fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Poskytovateľom uzavrela zmluvu o poskytnutí služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady,
- c) Spotrebiteľ - Klient (fyzická osoba), ktorý využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti,
- d) Služba – Pinf hry a s nimi súvisiace služby ponúkané a poskytované Poskytovateľom
- e) Reklamácia je uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby,
- f) Vybavenie reklamácie je 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.

Článok III Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba poskytovaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmlouvou.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania Klientovi

Článok IV Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Klient 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 zmlouvou a cenníkom Poskytovateľa.

2. Reklamáciu musí Klient 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.
3. Reklamáciu môže Klient uplatniť:
 - a) písomne na adrese Poskytovateľa,
 - b) osobne v sídle Poskytovateľa.Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú zverejnené na jeho webovej stránke – www.pinf.sk.
4. Pri uplatnení reklamácie Klient vyplní reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa. V reklamačnom protokole Klient uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, 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 došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby. V reklamačnom protokole Klient ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Klient uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Klientom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplataenie úhrady, t. j. nezbavuje Klienta povinnosti zaplatať faktúru v lehote splatnosti.
7. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili:
 - a) okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle zákona a podmienok zmluvy, ktorou sa poskytovanie služby riadi,
 - b) neodborné alebo neoprávnené zásahy Klienta do nastavení Služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Klient umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo
 - c) ak Klient uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
8. Reklamáciu je Poskytovateľ povinný vybaviť bezodkladne najdlhšie do 30 dní, pričom lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní a začína plynúť odo dňa doručenia reklamačného protokolu Poskytovateľovi v zmysle bodu 3 tohto článku, v prípade že reklamačný protokol obsahuje všetky náležitosti potrebné na riadne vybavenie reklamácie, inak lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť po doplnení potrebných náležitostí.
9. Ak Služba, ktorú Klient reklamuje, vyžaduje prístupové údaje (heslá) do systému, je Klient povinný prísušné údaje (heslá) oznámiť pri uplatnení reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových údajov Klientom.

Článok V Vybavenie reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie potvrdí Poskytovateľ Klientovi prijatie reklamácie. Pri uplatnení reklamácie poštou doručí Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu;
2. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie.
3. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v článku IV bod 8 má Klient právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
4. O vybavení reklamácie Poskytovateľ Klienta písomne informuje.

Článok VI Spôsob vybavenia reklamácie

1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
2. Klient 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 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 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
3. V prípadoch uvedených v bode 2 tohto článku sa môže Poskytovateľ s Klientom dohodnúť na vybavení reklamácie zľavou z ceny poskytovanej služby alebo výmenou za inú službu ponúkanú Poskytovateľom.
4. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.
5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje Poskytovateľ
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,
 - c) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy),
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
 - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

7. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ Klientovi vráti neoprávnene vyúčtovanú časť sumy.

Článok VII Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 15.8.2017.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.