

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosť **MEDDI hub s. r. o.**, so sídlom Mlynské Nivy 5, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 54217181, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka 156940/B (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“)

Tento reklamačný poriadok upravuje práva Užívateľov na nedostatočné plnenie v súvislosti s používaním Servera a/alebo Aplikácie v súlade s čl. IV ods. a) Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“), t. j. upravuje spôsob a podmienky reklamácie Užívateľov v prípade väd služieb poskytovaných Prevádzkovateľom prostredníctvom webových aplikácií MEDDI app a MEDDI MD, ktoré sú prevádzkované prostredníctvom webových serverov www.meddiapp.com a www.meddimd.com (ďalej len „**Server**“) a/alebo mobilných aplikácií MEDDI app a MEDDI MD (ďalej len „**Aplikácia**“). Pojmy s veľkým začiatočným písmenom v tomto dokumente majú rovnaký význam, aký je im priradený vo VOP, pokiaľ tento dokument výslovne neustanovuje inak. Vezmite, prosím, na vedomie, že tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje len na licenčné zmluvy na používanie Servera a/alebo Aplikácie. Na zmluvy uzatvorené prostredníctvom Servera a/alebo Aplikácie medzi Užívateľmi a Poskytovateľmi navzájom sa tento Reklamačný poriadok nevzťahuje.

I.

Za aké chyby poskytnutých služieb zodpovedáme?

1. Prevádzkovateľ ako poskytovateľ služby zodpovedá Užívateľovi za to, že služba nie je pri poskytovaní chybná a že je poskytovaná v súlade s licenčnou zmluvou o používaní Servera a/alebo Aplikácie. Služba pri poskytnutí nemá chyby a je poskytnutá v súlade so zmluvou, ak:
 - zodpovedá jej opisu v zmluve, resp. v obchodných podmienkach;
 - je poskytnutá v dohodnutom termíne a trvá uvedenú dobu;
 - je poskytnutá s náležitou odbornosťou a starostlivosťou;
 - je v súlade s požiadavkami právnych predpisov.

II.

Aká je záručná doba poskytovanej služby?

1. Poskytované služby je možné reklamovať v priebehu ich poskytovania. Chyby reklamujte bez zbytočného odkladu po tom, ako ste sa o nich dozvedeli. Chyby služby sa dajú reklamovať do šiestich mesiacov odo dňa poskytnutia služby.

III.

Aké práva z chybného plnenia máte?

1. V prípade, že Vám bola služba poskytnutá chybné, máte najmä právo na:
 - a) bezplatnú nápravu (najmä dodatočnú službu alebo na poskytnutie náhradnej služby);
 - b) primeranú zľavu z ceny (ak bola služba poskytnutá za poplatok);
 - c) odstúpenie od zmluvy (len ak je chybné plnenie podstatným porušením zmluvy).
2. Prípadné ďalšie práva podľa platných právnych predpisov nie sú týmto ustanovením dotknuté.

IV.

Kedy nemožno práva z chybného plnenia uplatniť?

1. Nemáte nárok na žiadne práva vyplývajúce z chybného plnenia, najmä ak:
 - ste o chybe vedeli pred poskytnutím Služby;
 - ste chybu spôsobili sami, najmä poskytnutím nesprávnych alebo neúplných informácií.

V.

Ako postupovať pri reklamácii?

1. Reklamáciu uplatnite u Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu od zistenia závady. Reklamáciu je možné uplatniť e-mailom alebo písomne s použitím kontaktných údajov uvedených v priloženom formulári na reklamáciu služieb. Pri reklamácii odporúčame čo najpresnejšie opísať, v čom vidíte chybu služieb. Urýchlí sa tým proces vybavenia reklamácie.
2. Momentom uplatnenia reklamácie je okamih, keď sme boli informovaní o výskyte chyby a o práve na reklamáciu zo zodpovednosti za chyby poskytnutej služby (voľba nároku). Nami prijaté reklamácie vybavíme bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa nedohodneme inak. O reklamácii a jej vybavení Vám vystavíme písomné potvrdenie.
3. V súlade so zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov máte právo na náhradu účelne vynaložených nákladov pri uplatnení reklamácie služieb. Vezmite, prosím, na vedomie, že právo na náhradu týchto nákladov je potrebné uplatniť do jedného mesiaca od uplynutia lehoty, v ktorej je potrebné chybu reklamovať.
4. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.7.2023.



FORMULÁR SŤAŽNOSTI NA SLUŽBY

(Tento formulár vyplňte a odošlite len v prípade, že chcete reklamovať poskytnuté služby. Formulár je možné vytlačiť a vyplnený poslať na nižšie uvedenú adresu, či po vyplnení naskenovať a poslať elektronicky na e-mail „podpora@meddi.com“)

Odosielateľ (Užívateľ):

Meno a priezvisko:

Bydlisko:

(prípadne e-mail, telefónne číslo):

Adresát (Prevádzkovateľ):

MEDDI hub s. r. o., so sídlom Mlynské Nivy 5, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 54217181, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka 156940/B

Uplatnenie práva z chybného plnenia (reklamácia)

Dobrý deň,

Server a/alebo Aplikácia vykazuje nasledujúce chyby
..... (* tu je potrebné chybu podrobne opísať).

Žiadam o vybavenie reklamácie nasledujúcim spôsobom:
..... (* tu je potrebné požadovaný spôsob vybavenia podrobne opísať; napríklad – „žiadam o bezplatnú opravu Servera a/alebo Aplikácie, aby bola opäť funkčná...“).

Zároveň Vás žiadam o vystavenie písomného potvrdenia o uplatnení reklamácie, v ktorom uvediete, kedy som právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie spolu s mojím nárokom na nápravu, a následne potvrdenie dátumu a spôsobu vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania.

Vdňa.....

Meno a priezvisko užívateľa
(podpis)