

Reklamačný poriadok „Doplnkových platených služieb“ Portálu finbi.sk

1. Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že Doplnkové platené služby Portálu budú poskytované riadne a včas. V prípade vyskytnutia sa väd poskytovaných Doplnkových platených služieb je Prevádzkovateľ povinný tieto vady odstrániť.
2. Používateľ, ktorý si zakúpil Doplnkovú platenú službu, je kedykoľvek oprávnený poukázať na plnenie zo strany Prevádzkovateľa, ktoré nebolo vykonané riadne a/alebo včas.
3. Služba, ktorá nebola dodaná riadne a/alebo včas sa považuje za vadnú a zakladá práva zo zodpovednosti za vady Používateľa voči Prevádzkovateľovi.
4. Používateľ výslovne súhlasí s tým, že tento Reklamačný poriadok a jeho ustanovenia majú prednosť pred zákonom v prípadoch, kedy zákon umožňuje odchýlenie sa od jeho ustanovení, a teda ustanovenia Reklamačného poriadku majú prednosť pred zákonom.
5. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom Bajkalská 21/A, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava, ktorá je zároveň orgánom alternatívneho riešenia sporov medzi spotrebiteľom a dodávateľom (predávajúcim) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. (Adresa na doručovanie: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava).
6. Používateľ môže reklamáciu uplatniť elektronicky alebo poštou na adrese: Autosplátky s. r. o., SNP 1/1, 018 51 Nová Dubnica.
7. Ak Používateľ, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Prevádzkovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo ak na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Používateľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „**Zákon o alternatívnom riešení sporov**“). Počas alternatívneho riešenia sporov Používateľ - spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu je možné podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.

8. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je „Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Bajkalská 21/A, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava“, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>).
9. Používateľ, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. V prípade cezhraničného sporu má právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
10. Reklamáciou sa rozumie akékoľvek podanie alebo podnet Používateľa - spotrebiteľa voči Prevádzkovateľovi, ktorého obsahom je poukázanie na nedostatočné dodanie platenej služby.
11. Reklamácia musí obsahovať:
 - a. označenie osoby, ktorá reklamáciu podáva,
 - b. označenie pôvodnej objednávky s uvedením minimálne dňa objednania a názvu služby,
 - c. skutkový a/alebo právny popis nedostatku služby.
12. Prevádzkovateľ je povinný v lehote najneskôr 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, túto reklamáciu vybaviť a oboznámiť Používateľa - spotrebiteľa o tom, či:
 - a. reklámii vyhovel, alebo
 - b. jeho reklámii nevyhovel.
13. Ak nebolo reklámii vyhovené, je Prevádzkovateľ povinný opísať dôvody, pre ktoré tak urobil a reklámii nevyhovel, pričom Používateľa - spotrebiteľa primerane poučí podľa bodu 7. a nasl. Reklamačného poriadku.
14. Ak bola reklamácia vyhodnotená ako dôvodná, má Používateľ - spotrebiteľ právo na výber z týchto nárokov:
 - a. bezplatné primerané predĺženie služby,
 - b. primeranú zľavu zo služby.
15. Ak je reklamácia dôvodná a nebolo ju možné napraviť, má Používateľ - spotrebiteľ právo na odstúpenie od Objednávky/Zmluvy o službe.