

## Reklamačný poriadok spoločnosti iService, a. s.

### 1. Úvodné ustanovenia

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie nedostatkov na službách pri využívaní internetového portálu [www.zlytmelon.sk](http://www.zlytmelon.sk), poskytovaných spoločnosťou iService, a. s., so sídlom Laurinská 3, 811 01 Bratislava, IČO: 46 029 796, reg. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sa, vložka č. 5236/B (ďalej len „**Spoločnosť**“), spotrebiteľovi na základe Rámcovej zmluvy o spolupráci, 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

1. Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť uskutočnená náprava.
2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v sídle Spoločnosti alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.
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.
4. Ak spotrebiteľ neuplatní svoje právo spôsobom stanoveným zákonom a týmto Reklamačným poriadkom, alebo nedodrží reklamačný postup, jeho nárok na reklamáciu zaniká.
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

1. V záujme rýchleho priebehu vybavenia reklamácie je spotrebiteľ povinný pri uplatňovaní reklamácie predložiť všetky relevantné doklady týkajúce sa poskytnutej služby.
2. Na základe rozhodnutie 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 zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
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. Spoločnosť vydá spotrebiteľovi o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

### 5. Záverečné ustanovenia

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.

2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.8.2012.