



EXO HOSTING

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre doménové, hostingové, e-mailové, serverové a súvisiace služby

Poskytovateľ	EXO TECHNOLOGIES spol. s r. o.
Sídlo	Mlynské Nivy 52B, 821 05 Bratislava
IČO	36 485 161
Register	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 120490/B
Technické reklamácie	support@exohosting.sk +421 221 028 430
Fakturačné reklamácie	fakturacia@exohosting.sk
Účinnosť	1. jún 2026

Článok I – Účel a pôsobnosť

1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a postup pri vytknutí vady Služby, preverení reklamácie a poskytnutí nápravy zo strany Poskytovateľa. Používa sa spolu so všeobecnými obchodnými podmienkami Poskytovateľa (ďalej len „VOP“), objednávkou, cenníkom, individuálnou zmluvou a prípadnou dohodou o úrovni služby (SLA).
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetkých Prijemcov Služby. Ustanovenia výslovne určené Spotrebiteľovi sa použijú iba na fyzickú osobu, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Pri Prijemcovi, ktorý nie je Spotrebiteľom, sa zodpovednosť za vady riadi najmä Zmluvou, VOP a Obchodným zákonníkom.
3. Kogentné ustanovenia právnych predpisov a individuálne dohodnuté priaznivejšie podmienky majú prednosť pred týmto reklamačným poriadkom. Práva Spotrebiteľa nemožno obmedziť odkazom na VOP, SLA ani technické pravidlá Poskytovateľa.
4. Za reklamáciu sa považuje každý dostatočne určitý prejav Prijemcu, z ktorého vyplýva, že Službu považuje za vadnú alebo spochybňuje správnosť vyúčtovania a žiada nápravu. Nie je rozhodujúce, či Prijemca svoje podanie výslovne označí ako reklamáciu.
5. Reklamácia sa odlišuje od bežnej požiadavky na podporu, zmenu parametrov, migráciu, ukončenie Služby bez vytknutia vady, zákonného odstúpenia od zmluvy bez uvedenia dôvodu, hlásenia zneužitia alebo sporu tretej osoby o doménové meno. Poskytovateľ podanie vybaví podľa jeho skutočného obsahu.

Článok II – Vymedzenie pojmov

1. „Poskytovateľ“ je EXO TECHNOLOGIES spol. s r. o., so sídlom Mlynské Nivy 52B, 821 05 Bratislava, IČO: 36 485 161, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 120490/B.
2. „Prijemca“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom Zmluvu alebo oprávnené využíva Službu a uplatňuje práva zo zodpovednosti za jej vady.
3. „Spotrebiteľ“ je výlučne fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. „Podnikateľ“ je Prijemca, ktorý nie je Spotrebiteľom.
4. „Služba“ je najmä registrácia, prevod, predĺženie a technická správa doménových mien, webhosting, e-mail hosting, databázová služba, tvorba alebo prevádzka webstránky, SSL certifikát, virtuálny alebo dedikovaný server, zálohovanie, doplnková služba a individuálne dohodnuté technické plnenie.
5. „Digitálne plnenie“ je digitálny obsah alebo digitálna služba v zmysle Občianskeho zákonníka. Ustanovenia o digitálnom plnení sa použijú na Službu v rozsahu, v akom spĺňa zákonné znaky digitálneho plnenia.
6. „Vada“ je stav, keď Služba nemá dohodnuté alebo zákonom vyžadované vlastnosti, funkčnosť, dostupnosť, kapacitu, kompatibilitu, bezpečnosť alebo iné parametre, prípadne nebola poskytnutá v súlade so Zmluvou. Vadou môže byť aj nesprávne vyúčtovanie.
7. „Vybavenie reklamácie“ znamená oznámenie výsledku a poskytnutie primeranej nápravy, najmä odstránenie vady, opravu vyúčtovania, zľavu, servisný kredit, vrátenie platby, dohodu o náhradnej Službe, uznanie odstúpenia alebo písomné odôvodnenie zamietnutia.

Článok III – Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba bude počas dohodnutej doby poskytovaná v súlade so Zmluvou, objednávkou, zverejnenou špecifikáciou a osobitne dohodnutými parametrami. Pri posudzovaní sa prihliada na povahu Služby, dohodnutý účel, technické štandardy a objektívne možnosti plnenia daného typu.
2. Pri digitálnom plnení dodávanom Spotrebiteľovi nepretržite počas určitej doby zodpovedá Poskytovateľ za každú vadu, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas tejto doby. Pri jednorazovom digitálnom plnení alebo súbore jednotlivých plnení zodpovedá za vadu existujúcu pri dodaní, ktorá sa prejaví v zákonnej lehote.

- Poskytovateľ zodpovedá aj za vadu spôsobenú nesprávnym prepojením alebo integráciou Služby, ak integráciu vykonal Poskytovateľ alebo osoba, za ktorú zodpovedá, alebo ak Prijemca postupoval podľa nesprávneho či neúplného návodu Poskytovateľa.
- Dobrovoľná garancia, kompenzácia dostupnosti alebo SLA dopĺňajú zákonné práva. Ak právny predpis priznáva Spotrebiteľovi priaznivejšie právo, použije sa zákonná úprava.
- Skutočnosť, že na poskytnutí Služby participuje správca domény, certifikačná autorita, dátové centrum, telekomunikačný operátor alebo iný dodávateľ, sama osebe nevylučuje zodpovednosť Poskytovateľa za povinnosti, ktoré prevzal alebo za ktoré zodpovedá podľa zákona.

Článok IV – Čo možno reklamovať

1. Prijemca môže reklamovať najmä:

- nedostupnosť, prerušenie alebo podstatné zhoršenie výkonu webhostingu, e-mailovej Služby alebo servera, ak príčina patrí do zodpovednosti Poskytovateľa,
 - nesúlاد kapacity, funkcií, konfigurácie, výkonu alebo iných parametrov s objednávkou alebo dohodnutou špecifikáciou,
 - chybu pri zriadení, prevode, predĺžení alebo technickej správe domény, ak Poskytovateľ nesplnil prevzatú povinnosť,
 - nesprávne vykonanie objednanej doplnkovej alebo individuálnej technickej Služby,
 - nesprávnu cenu, obdobie, množstvo, zľavu, platbu alebo inú položku vyúčtovania,
 - porušenie dohodnutého postupu zálohovania alebo obnovy, ak bola príslušná Služba objednaná a v rozhodnom čase aktívna,
 - inú preukázateľnú odchýlku Služby od Zmluvy alebo právnych predpisov.
- Za reklamáciu sa spravidla nepovažuje požiadavka na nový vývoj, migráciu, zmenu balíka, úpravu aplikácie Prijemcu, obnovu dát bez objednanej zálohovacej Služby, konzultáciu alebo inú prácu, ktorá neodstraňuje vadu, za ktorú Poskytovateľ zodpovedá. Takúto požiadavku môže Poskytovateľ vybaviť ako samostatnú podporu po oznámení podmienok a ceny.
 - Bezpečnostný incident alebo kritický výpadok má Prijemca oznámiť bezodkladne technickej podpore. Ak podanie zároveň obsahuje vytknutie vady, Poskytovateľ ho zaeviduje aj ako reklamáciu.

Článok V – Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu možno uplatniť:

- správou alebo tiketom prostredníctvom Control Panelu, ak je príslušná funkcia dostupná,
 - e-mailom na support@exohosting.sk pri technickej, kvalitatívnej alebo bezpečnostnej vade,
 - e-mailom na fakturacia@exohosting.sk pri nesprávnosti vyúčtovania alebo platby,
 - poštou na adresu Mlynské Nivy 52B, 821 05 Bratislava,
 - osobne v sídle Poskytovateľa po predchádzajúcej dohode,
 - telefonicky na čísle +421 221 028 430; Poskytovateľ telefonické vytknutie vady zaznamená a Spotrebiteľovi následne zašle písomné potvrdenie na trvanlivom médiu.
- Na uplatnenie reklamácie sa nevyžaduje formulár. Reklamačný protokol Poskytovateľa je nepovinnou pomôckou; jeho nepoužitie nie je dôvodom na zamietnutie.
 - Reklamácia je uplatnená, keď sa dostane do dispozičnej sféry Poskytovateľa a možno z nej identifikovať reklamovanú Službu a vytýkanú vadu. Ak je podanie nejasné, Poskytovateľ bezodkladne požiada o vysvetlenie alebo doplnenie.
 - Prijemca má vadu oznámiť bez zbytočného odkladu po jej zistení, najmä aby sa zachovali technické záznamy. Tým sa neskracujú zákonné lehoty Spotrebiteľa. Pri Podnikateľovi sa včasnosť oznámenia posudzuje podľa Zmluvy a Obchodného zákonníka.

5. Prijemca nesmie posilať bežným e-mailom trvalé heslá, privátne kľúče ani autorizačné kódy. Ak je diagnostický prístup nevyhnutný, použije sa dočasné oprávnenie alebo bezpečný kanál určený Poskytovateľom.

Článok VI – Obsah reklamácie a súčinnosť

1. Reklamácia má podľa okolností obsahovať najmä:

- a) meno alebo obchodné meno Prijemcu, zákaznicke alebo fakturačné údaje a kontaktný e-mail,
- b) označenie Služby, domény, servera, objednávky alebo faktúry,
- c) presný opis očakávaného a skutočného stavu, chybové hlásenie a kroky, po ktorých sa problém prejaví,
- d) dátum a čas vzniku alebo zistenia vady vrátane časového pásma, dobu trvania a informáciu, či sa opakuje,
- e) primerané podklady, napríklad snímky obrazovky, hlavičky e-mailov, logy, výsledky merania alebo komunikáciu s podporou; citlivé údaje sa majú anonymizovať,
- f) požadovaný spôsob nápravy, ak ho Prijemca vie určiť; jeho neuvedenie nebráni vybaveniu reklamácie.

2. Ak chýba údaj nevyhnutný na preverenie, Poskytovateľ požiada o doplnenie a vysvetlí jeho význam. Nepodstatný chýbajúci údaj nemá za následok, že reklamácia nebola uplatnená.

3. Spotrebiteľ poskytne len primeranú, technicky dostupnú a čo najmenej zaťažujúcu súčinnosť. Môže ísť o jednoduchý test, technické informácie, dočasný diagnostický prístup alebo servisné okno. Poskytovateľ nebude požadovať neprimeraný vzdialený prístup ani údaje, ktoré nie sú potrebné.

4. Prijemca má podľa možností zachovať relevantné logy a pred zásahom do dát vykonať vlastnú zálohu. Táto organizačná povinnosť nezbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za vadu spôsobenú porušením jeho povinností.

Článok VII – Prijatie a priebeh vybavenia

1. Poskytovateľ bezodkladne potvrdí Spotrebiteľovi vytknutie vady v písomnej podobe na trvanlivom médiu. Potvrdenie podľa možností obsahuje dátum prijatia, evidenčné číslo, označenie Služby a vady, komunikačný kanál a lehotu na odstránenie vady.

2. Poskytovateľ preverí najmä Zmluvu, objednávku, cenník, fakturáciu, monitoring, systémové logy, zásahy vykonané cez Control Panel, komunikáciu a údaje relevantných dodávateľov. Rozsah preverovania musí byť primeraný povahe a závažnosti vady.

3. Ak Poskytovateľ zodpovedá za vadu digitálneho plnenia Spotrebiteľa, odstráni ju bezplatne, v primeranej lehote a bez spôsobenia závažných ťažkostí. Oznámená lehota nesmie presiahnuť 30 dní od vytknutia vady, iba ak je dlhšia lehota odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Poskytovateľ nemôže ovplyvniť; o dôvode a ďalšom postupe Spotrebiteľa písomne informuje.

4. Pri Podnikateľovi Poskytovateľ vybaví reklamáciu v primeranej lehote zodpovedajúcej technickej náročnosti, dohodnutému SLA a potrebnej súčinnosti tretích strán, ak Zmluva neurčuje konkrétnu lehotu.

5. Kritické výpadky, bezpečnostné incidenty a vady ohrozujúce dostupnosť alebo integritu dát sa riešia prednostne. Prednostný technický zásah sám osebe neznamená uznanie právneho nároku; výsledok sa oznámi po preverení príčiny.

6. O výsledku Poskytovateľ vyrozumie Prijemcu písomne. Oznámenie obsahuje výsledok preverenia, prijatú nápravu, dátum odstránenia vady alebo iného plnenia a pri zamietnutí konkrétne skutkové a zmluvné alebo právne dôvody.

7. Uplatnenie a preverenie reklamácie Spotrebiteľa je bezplatné. Prácu mimo zodpovednosti za vady možno vykonať ako samostatnú platenú službu iba po predchádzajúcom oznámení rozsahu a ceny a výslovnom súhlase Prijemcu.

Článok VIII – Práva z vád a spôsoby nápravy

1. Ak Poskytovateľ za vadu zodpovedá, poskytne podľa povahy Služby a práv Prijemcu najmä:

- a) odstránenie technickej vady alebo obnovenie riadneho poskytovania,

- b) opravu konfigurácie, parametrov alebo vyúčtovania,
 - c) vystavenie opravného dokladu, vrátenie preplatku alebo započítanie so súhlasom Prijemcu,
 - d) predĺženie predplateného obdobia alebo servisný kredit,
 - e) primeranú zľavu z ceny,
 - f) vrátenie ceny alebo jej pomernej časti,
 - g) náhradnú Službu po dohode,
 - h) uznanie odstúpenia od Zmluvy, ak sú splnené zákonné alebo zmluvné podmienky.
2. Spotrebiteľ má pri vade digitálneho plnenia prednostne právo na bezplatné odstránenie vady. Poskytovateľ môže odstránenie odmietnuť iba vtedy, ak nie je možné alebo by spôsobilo neprimerané náklady.
 3. Spotrebiteľ môže požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť od Zmluvy najmä vtedy, ak vadu nemožno odstrániť, odstránenie je neprimerane nákladné, Poskytovateľ ju neodstránil riadne a včas, vada sa opakuje, je závažná alebo je zrejmé, že nebude odstránená bez závažných ťažkostí. Pre zanedbateľnú vadu nemožno odstúpiť, tým však nie je dotknuté právo na odstránenie alebo zľavu.
 4. Zľava musí zodpovedať rozdielu medzi hodnotou vadného a bezvadného plnenia. Pri nepretržitej Službe sa prihliadne na čas a rozsah obmedzenia, dotknuté funkcie, dohodnuté parametre a možnosť ďalšieho používania.
 5. Ak Spotrebiteľ riadne uplatní právo na zľavu pri digitálnom plnení, Poskytovateľ ju vyplatí najneskôr do 14 dní spôsobom použitým pri platbe, ak sa strany nedohodnú inak. Po platnom odstúpení od Zmluvy o digitálnom plnení vráti príslušné platby v zákonnej lehote.
 6. Po vytknutí vady môže Spotrebiteľ za zákonných podmienok odoprieť zaplatenie ceny alebo jej primeranej časti, kým si Poskytovateľ nesplní povinnosti zo zodpovednosti za vady; toto právo nevzniká, ak bol už v čase vytknutia vady v omeškaní s príslušnou platbou.
 7. Pri Podnikateľovi sa voľba a poradie nárokov riadia Zmluvou, VOP a Obchodným zákonníkom. Samotná reklamácia Podnikateľa nemá odkladný účinok na splatnosť nesporných peňažných záväzkov, ak nebolo dohodnuté inak.

Článok IX – Osobitné pravidlá pre vybrané Služby

1. Webhosting a e-mailové Služby: pri posudzovaní dostupnosti sa vychádza z monitoringu, systémových záznamov a primeraných podkladov Prijemcu. Ak vinou Poskytovateľa nedosiahne dostupnosť webhostingovej Služby v posudzovanom 24-hodinovom dni 99,9 %, Prijemcovi patrí podľa VOP za každý taký deň jeden deň prevádzky zdarma. Táto zmluvná kompenzácia neobmedzuje kogentné práva Spotrebiteľa ani priaznivejšie SLA.
2. Za výpadok na účely zmluvnej kompenzácie sa spravidla nepovažuje primeraná plánovaná alebo nevyhnutná údržba, krátky reštart potrebný na bezpečnú prevádzku alebo stav spôsobený digitálnym prostredím Prijemcu, ak Poskytovateľ za príčinu nezodpovedá. Poskytovateľ musí viesť dôvod výluky preukázať.
3. Doručenie e-mailu závisí aj od DNS, reputačných a antispamových pravidiel a systému odosielateľa alebo príjemcu. Poskytovateľ zodpovedá za časť procesu, ktorú podľa Zmluvy ovláda; odmietnutie správy cudzím serverom samo osebe nie je vadou jeho Služby.
4. Domény: registrácia, prevod a predĺženie sa vykonávajú podľa pravidiel registra. Dostupnosť pri objednaní nezaručuje úspešnú registráciu; rozhodujúce je potvrdenie registra a včasné splnenie platobných, identifikačných a dokumentačných podmienok.
5. Ak sa doménu nepodarí zaregistrovať z dôvodu, za ktorý Prijemca nezodpovedá, môže podľa VOP zvoliť inú doménu alebo žiadať vrátenie poplatku zníženého iba o preukázané, skutočne vzniknuté a nevratné náklady, pokiaľ ich zohľadnenie pripúšťa zákon. Poplatok za úspešne vykonanú registráciu alebo predĺženie sa spravidla nevracia iba preto, že Prijemca zmenil názor; práva zo zodpovednosti za vady a kogentné spotrebiteľské práva zostávajú zachované.
6. Virtuálne a dedikované servery: Poskytovateľ zodpovedá najmä za infraštruktúru, hardvér, konektivitu a spravované úkony v rozsahu objednaného produktu. Pri nespravovanom serveri Prijemca zodpovedá za vlastný operačný systém, aplikácie, licencie, konfiguráciu a aktualizácie v rozsahu, ktorý neprevzal Poskytovateľ.

7. Ak Prijemca nemá objednanú zálohovaciu Službu, Poskytovateľ nepreberá povinnosť pravidelne zálohovať a obnovovať jeho dáta. Toto ustanovenie nevylučuje zodpovednosť Poskytovateľa za vlastné porušenie povinnosti v rozsahu, v akom ju nemožno vylúčiť.

Článok X – Okolnosti mimo zodpovednosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ nezodpovedá za vadu alebo obmedzenie iba v rozsahu, v akom preukáže, že boli spôsobené výlučne alebo rozhodujúcim spôsobom:
 - a) nesprávnym nastavením, zásahom, príkazom alebo obsahom Prijemcu či osoby s jeho prístupom,
 - b) zneužitím prihlasovacích údajov, ktoré nebolo spôsobené porušením bezpečnostnej povinnosti Poskytovateľa,
 - c) nekompatibilným alebo nepodporovaným prostredím, ak bol Prijemca o technických požiadavkách riadne informovaný,
 - d) nenainštalovaním aktualizácie po riadnom poučení o jej dostupnosti, následkoch a správnom postupe,
 - e) prekročením dohodnutých limitov alebo používaním Služby v rozpore so Zmluvou,
 - f) útokom, poruchou alebo konaním tretej strany, správcu domény alebo operátora, za ktorého Poskytovateľ podľa Zmluvy ani zákona nezodpovedá,
 - g) vyššou mocou alebo mimoriadnou nepredvídateľnou a neodvráťiteľnou udalosťou,
 - h) primeranou údržbou alebo nevyhnutným bezpečnostným zásahom vykonaným odborne a iba v potrebnom rozsahu.
2. Výluka sa uplatní iba v rozsahu príčinnej súvislosti. Ak k vade prispel aj Poskytovateľ, jeho zodpovednosť sa posúdi podľa povahy a miery porušenia. Poskytovateľ sa nemôže odkazom na tretiu osobu, kybernetický útok, údržbu alebo konanie Prijemcu zbaviť zodpovednosti za vlastnú nedostatočnú bezpečnosť, chybný postup alebo nesprávny návod.
3. Žiadne ustanovenie nevylučuje zodpovednosť, ktorú podľa kogentného predpisu nemožno vylúčiť alebo obmedziť, ani právo Spotrebiteľa na náhradu škody v zákonom rozsahu.

Článok XI – Reklamácia vyúčtovania

1. Pri reklamácií faktúry alebo platby Prijemca uvedie číslo dokladu, reklamovanú položku, obdobie, dôvod nesúhlasu a podľa možnosti doklad o úhrade. Podanie odporúčame zaslať na fakturacia@exohosting.sk.
2. Poskytovateľ preverí objednaný rozsah Služby, cenu platnú pre príslušné obdobie, zľavy, predĺženie Služby, dátum pripísania platby, variabilný symbol a čerpanie kreditov.
3. Ak je reklamácia opodstatnená, Poskytovateľ vystaví opravný doklad, započíta alebo vráti preplatok, opraví splatnosť alebo po dohode predĺži predplatené obdobie. Prijemca uhradí nespornú časť faktúry v lehote splatnosti; zákonné právo Spotrebiteľa odoprieť cenu alebo jej časť po vytknutí vady tým nie je dotknuté.

Článok XII – Žiadosť o nápravu a alternatívne riešenie sporu

1. Ak Spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, môže Poskytovateľovi zaslať žiadosť o nápravu prostredníctvom kontaktov uvedených v článku V.
2. Ak Poskytovateľ žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Možnosť obrátiť sa na súd zostáva zachovaná.
3. Príslušným reziduálnym subjektom je najmä Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk, tel.: +421 (0)2/58 27 21 23.
4. Spotrebiteľ si môže zvoliť aj iný oprávnený subjekt zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Alternatívne riešenie sporov vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné; subjekt môže návrh odmietnuť v zákonných prípadoch, napríklad ak sa Spotrebiteľ nepokúsil spor vyriešiť s Poskytovateľom alebo vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje 20 eur.

5. Európska platforma ODR/RSO sa na podanie návrhu nepoužíva. Spotrebiteľ sa obráti priamo na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov.
6. Orgánom dohľadu je podľa príslušnosti Slovenská obchodná inšpekcia. Pre sídlo Poskytovateľa: Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, Odbor výkonu dohľadu, tel. 02/58 27 21 04.

Článok XIII – Ochrana osobných údajov a evidencia

1. Poskytovateľ spracúva údaje z reklamácie na účely plnenia Zmluvy, vybavenia práv zo zodpovednosti za vady, plnenia zákonných povinností a ochrany právnych nárokov. Podrobnosti sú uvedené v aktuálnych informáciách o ochrane osobných údajov na webovom sídle Poskytovateľa.
2. Prijemca uvádza iba údaje potrebné na vyriešenie problému. Logy, e-mailové správy a snímky obrazovky s údajmi tretích osôb primerane anonymizuje alebo zabezpečí právny dôvod ich poskytnutia.
3. Poskytovateľ vedie evidenciu reklamácií v rozsahu potrebnom na preukázanie prijatia, priebehu a výsledku, plnenie zákonných povinností a ochranu právnych nárokov. Prístup majú iba osoby, ktoré ho potrebujú na technické alebo právne vybavenie.

Článok XIV – Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia Poskytovateľom a účinnosť dňom uvedeným na titulnej strane.
2. Na reklamáciu uplatnenú pred účinnosťou nového znenia sa použije znenie účinné v čase uplatnenia, ak nové znenie alebo právny predpis nie sú pre Prijemcu priaznivejšie. Zmena nemá spätný vplyv na už vzniknuté práva.
3. Poskytovateľ môže reklamačný poriadok meniť najmä pri zmene právnych predpisov, Služieb alebo procesov. Aktuálne znenie zverejní na webovom sídle a podstatnú zmenu v trvajúcom spotrebiteľskom vzťahu oznámi spôsobom vyžadovaným zákonom alebo Zmluvou.
4. Ak je niektoré ustanovenie neplatné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Namiesto neho sa použije zákonná úprava a výklad, ktorý neobmedzuje práva Spotrebiteľa.