



Reklamačný poriadok KROS a.s.

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej aj „reklamačný poriadok“) bližšie vymedzujú základné práva a povinnosti v súvislosti s prijímaním, evidovaním a vybavovaním reklamácií služieb a produktov spoločnosti KROS a.s., so sídlom Bytčická 9009/14, 010 01 Žilina, IČO: 31635903, zapísanou v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Žiline, oddiel Sa, vložka č. 10564/L (ďalej aj „KROS a.s.“) podané zo strany zákazníkov. Podmienky a vzťahy neuvedené v tomto reklamačnom poriadku sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre poskytovateľa aj zákazníka. Tento reklamačný poriadok predstavuje v súlade s ust. § 273 zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodného zákonníka súčasť zmluvnej dokumentácie uzatvorenej medzi zákazníkom a poskytovateľom, pričom v prípade rozporu, majú prednosť ustanovenia príslušnej zmluvy.
3. Reklamačný poriadok a reklamačné konanie sa riadi zákonom č. 513/1991 Z. z., Obchodného zákonníka, v platnom znení, ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z., Autorským zákonom, v platnom znení, licenčnými podmienkami KROS a.s. k programom ALFA plus, OLYMP, OMEGA, licenčnými podmienkami pre programy radu CENKROS, licenčnými podmienkami internetových služieb a licenčnými podmienkami programu ONIX a znalecký softvér HYPO a znalecký denník MEMO.
4. **Kontaktné údaje:**
Poštová adresa: KROS a.s., Bytčická 9009/14, 010 01 Žilina
Telefón: 041/707 10 11
E-mail: kros@kros.sk
IBAN: SK02 0200 0000 0022 9078 9159

II. Vymedzenie pojmov

1. **Poskytovateľom** sa chápe spoločnosť KROS a.s. so sídlom Bytčická 9009/14, Žilina, 010 01 Žilina, IČO: 31635903, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Žiline, oddiel Sa, vložka č. 10564/L.
2. **Zákazníkom** sa chápe právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorej bola udelená licencia na používanie počítačového programu pre činnosti súvisiace s podnikaním zákazníka od spoločnosti KROS a.s. alebo od jej registrovaného predajcu.
3. **Kúpnu zmluvou** sa chápe zmluva uzatvorená medzi poskytovateľom a zákazníkom, ktorej predmetom je tovar s výnimkou počítačového programu.
4. **Licenčnou zmluvou** sa chápe zmluva uzatvorená medzi poskytovateľom a zákazníkom, ktorej predmetom je najmä udelenie licencie na používanie počítačového programu.
5. **Službami** sa chápu služby ponúkané poskytovateľom najmä, avšak nie len softvér, konzultácie, školenia, servisné služby a ďalšie súvisiace služby s predmetom Licenčnej a Kúpnej zmluvy.

III. Záruka a záručná doba

1. Poskytovateľ poskytuje zákazníkovi záruku písomnou formou (záručný list). Ak to umožňuje povaha vecí, postačí namiesto záručného listu vydať zákazníkovi doklad o zakúpení vecí (faktúru) obsahujúci údaje, ktoré musí obsahovať záručný list. Záručný list musí obsahovať obchodné meno, IČO a sídlo poskytovateľa.
2. Záručná doba začína plynúť prevzatím tovaru zákazníkom / poskytnutím služby zákazníkovi.
3. Záručná doba je 12 mesiacov s výnimkami stanovenými všeobecnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Dlhšia než uvedená záručná doba môže byť poskytnutá len na základe dohody poskytovateľa a zákazníka, pričom poskytovateľ určí podmienky a rozsah predĺženia záruky v záručnom liste. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol poskytovateľom poskytovaný záručný servis. V prípade výmeny tovaru začína plynúť nová záručná doba.
4. Záruka sa vzťahuje na:
 - a. kvalitu poskytovaných služieb a tovarov ako i inštaláčnych médií, funkčnosť aktuálnych verzií programov, chyby materiálu a výrobné nedostatky zistené v priebehu záručnej doby a za predpokladu, že je tovar a program používaný v súlade s návodom na obsluhu,
 - b. správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu a tovar.
5. Poskytovateľ neposkytuje záruku na všetky požiadavky zákazníka. Záruka sa nevzťahuje v prípadoch ak:
 - a. služba alebo tovar je používaná v rozpore s dokumentáciou a licenčnými podmienkami,
 - b. služba alebo tovar neobsahuje legislatívnu zmenu, ktorá nebola poskytovateľovi známa v čase jeho vývoja,
 - c. služba alebo tovar nepracuje na hardware, ktorý nie je bežne dostupný v okamihu jeho vývoja, alebo na hardware či operačnom systéme, ktorý nie je podporovaný, alebo hardware či operačný systém je na chybné nakonfigurovanom počítači alebo na chybné nastavenej počítačovej sieti,
 - d. služba alebo tovar je používaná spolu s programami iných výrobcov, ktoré znemožňujú jeho bezchybnú prevádzku,
 - e. dôjde k zásahom do databázových súborov pomocou iných prostriedkov.

IV. Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu musí zákazník uplatniť u poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 7 dní.
2. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže zákazník uplatniť:
 - a. písomnou formou, a to zaslaním formou poštovej zásielky poskytovateľovi na adresu KROS a.s., Bytčická 9009/14, 010 01 Žilina,
 - b. e-mailovou formou, a to len na e-mailovú adresu poskytovateľa kros@kros.sk,
 - c. osobne v sídle poskytovateľa.
3. Zákazník k reklámácii doloží všetky dokumenty a materiály, z ktorých vyplývajú skutočnosti tvrdené zákazníkom, s uvedením konkrétnych práv, o ktorých sa domnieva, že boli postupom poskytovateľa porušené. V reklamačnom podaní musí byť najmä uvedené:
 - a. identifikačné údaje zákazníka v rozsahu meno, priezvisko a adresa, resp. názov, sídlo, identifikačné číslo zákazníka – právnickej osoby a identifikačné údaje o fyzickej osobe zastupujúcej alebo konajúcej v mene zákazníka,
 - b. podpis zákazníka a dátum podania reklamácie,
 - c. dôvod podania reklamácie a požiadavky zákazníka.
4. Pokiaľ reklamačné podanie neobsahuje vyššie uvedené údaje, zodpovedný zamestnanec poskytovateľa písomne vyzve zákazníka, aby v stanovenej lehote doplnil a spresnil potrebné údaje s poučením, že inak nebude možné reklamačné podanie prešetriť a reklamačné podanie bude odložené. Od momentu odstránenia nedostatkov reklamačného podania začínajú plynúť nové lehoty na jeho vybavenie.
5. Ak služba, ktorú zákazník reklamuje, vyžaduje prístupové údaje (heslá) do systému, je zákazník povinný prísušné údaje (heslá) oznámiť pri uplatnení reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových údajov zákazníkom.

V. Vybavenie reklamácie

1. Reklamácia vrátane odstránenia nedostatku musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa poskytovateľ so zákazníkom nedohodnú na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty sa zákazníkovi priznávajú rovnaké práva, ako by sa jednalo o neodstrániteľnú chybu.
2. Zákazník má právo voľby riešiť odstrániteľný nedostatok výmenou veci za bezchybnú, jej opravou, alebo môže požadovať zľavu z ceny veci. Ak nie je takýto postup možný, môže zákazník od zmluvy odstúpiť.
3. Ak sa jedná o chybu odstrániteľnú, má zákazník právo na jej bezplatné, riadne a včasné odstránenie. Ak to nie je vzhľadom k povahe nedostatku neúmerné, môže zákazník požadovať výmenu veci, alebo, ak sa týka nedostatok len súčasti veci, výmenu súčasti. Ak nie je takýto postup možný, môže zákazník žiadať primeranú zľavu z ceny veci, alebo od zmluvy odstúpiť.
4. Ak ide o nedostatok neodstrániteľný, ktorý bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez nedostatku, má zákazník právo na výmenu tovaru a služby, alebo môže od zmluvy odstúpiť.
5. Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Obchodným zákonníkom. Odstúpenie od zmluvy je účinné okamihom doručenia odstúpenia od zmluvy poskytovateľovi, ak sú splnené všetky zákonom stanovené podmienky. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od momentu doručenia odstúpenia ruší.
6. Poskytovateľ a zákazník týmto výslovne vylučujú uplatnenie ustanovení § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka, pričom zákazník je v prípade odstúpenia od tejto zmluvy povinný poskytovateľovi zaplatiť odmenu za úkony už vykonané a služby poskytnuté v zmysle zmluvy a uhradiť už skutočne vynaložené náklady, ktoré poskytovateľovi ku dňu odstúpenia od zmluvy vznikli.
7. V prípade neoprávnenej reklamácie má poskytovateľ právo vyúčtovať zákazníkovi vzniknuté náklady súvisiace s prešetrovaním funkčnosti softvéru a náklady, ktoré vznikli sprostredkujúcim inštitúciám podieľajúcim sa na prešetrovaní reklamácie.
8. Vzniknuté náklady je zákazník povinný uhradiť v lehote 14 dní od predloženia správy o výsledku reklamácie.
9. Reklamované chyby funkcionality tovaru a služby budú preverené. O výsledku šetrenia bude zákazník informovaný e-mailom alebo písomne. V prípade, že reklamácia bude uznaná ako oprávnená, bude zákazníkovi bezplatne poskytnutá aktualizácia riešiacia reklamovanú chybu.

VI. Duplicitné platby

1. Duplicitnou platbou sa rozumie:
 - a. platba za rovnaký produkt uhradená v rovnakej výške,
 - b. platba za rovnaký alebo alternatívny produkt uhradená v rôznej výške,
 - c. platba za produkt, ktorá bola uhradená omylom (nejedná sa o duplicitu ale platbu, ktorú zákazník vykonal bez predchádzajúcej objednávky).
2. Duplicitná platba je zákazníkovi vrátená v plnej výške, ak túto skutočnosť zistí poskytovateľ alebo zákazník a poskytovateľ požiada o jej vrátenie.
3. Doba medzi prijatím duplicitnej platby a žiadosťou o jej vrátenie nemôže byť dlhšia ako 1 rok. Doba začína plynúť odo dňa pripísania platby na účet poskytovateľa.
4. Duplicitná platba sa vráti na ten bankový účet, z ktorého bola odoslaná.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok sú súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi poskytovateľom a zákazníkom, a to v aktuálnom znení, v ktorom sú ku dňu uzavretia zmluvy uvedené na webovom sídle poskytovateľa.
2. Strany sa dohodli, že všetky spory vyplývajúce z nimi uzavretej zmluvy, súvisiacich dokumentov a interných predpisov alebo zo zmlúv s nimi súvisiacich, vrátane mimozmluvných nárokov budú rozhodnuté pred Všeobecným Rozhodcovským súdom SR, Dunajská 8, 811 08 Bratislava, s konečnou platnosťou jedným rozhodcom ustanoveným rozhodcovským súdom podľa vnútorných predpisov rozhodcovského súdu s možnosťou súdu v zmysle ust. § 22a ods. 1 zákona č. 244/2002 Z. z., s čím strany výslovne súhlasia. Aktuálne znenie štatútu rozhodcovského súdu a rokovacieho poriadku rozhodcovského súdu je zverejnené na internetovej stránke rozhodcovského súdu: [http:// www.vrssr.sk/](http://www.vrssr.sk/). Adresa pre elektronickú komunikáciu rozhodcovského súdu je: podatelna@vrssr.sk. Zmluvné strany prehlasujú, že zmluvu uzatvárajú na základe ich slobodnej a vážnej vôle, zmluvu si prečítali, s jej obsahom sa oboznámili a jej obsahu rozumejú.
3. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť jednostranne tento reklamačný poriadok a je povinný bez zbytočného odkladu zverejniť novú verziu reklamačného poriadku na svojom webovom sídle.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia, teda 16.6.2020.

Ing. Jana Haderková
riaditeľka spoločnosti KROS a.s.