

Reklamačný poriadok platformy Nugis

Účinný od: 8.10.2025

Tento Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti zmluvných strán pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady Služby poskytovanej spoločnosťou **Sited, s.r.o.**, IČO: 50543709, so sídlom Jakuba Kraya 2411/20, 060 01 Kežmarok (ďalej len „**Poskytovateľ**“), prostredníctvom platformy Nugis (ďalej len „**Služba**“).

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“) Poskytovateľa a vzťahuje sa na všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi Poskytovateľom a jeho Klientmi (ďalej len „**Klient**“).
2. Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa **vadou** rozumie preukázateľný nesúlad Služby s vlastnosťami a funkciami špecifikovanými v Rámcovej zmluve, jej prílohách alebo vo VOP. Za vadu sa nepovažuje nedostupnosť Služby spôsobená plánovanou údržbou, zásahom vyššej moci alebo okolnosťami na strane Klienta či tretích strán (napr. výpadok internetového pripojenia).

Článok II.

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba bude poskytovaná v súlade so zmluvnými dojednaniami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba v čase jej poskytovania.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za vady spôsobené:
 - a) neodborným alebo neoprávneným zásahom Klienta alebo tretích osôb do Služby,
 - b) používaním Služby v rozpore s jej dokumentáciou, VOP alebo pokynmi Poskytovateľa,
 - c) nevhodným technickým vybavením alebo softvérom na strane Klienta,
 - d) udalosťami vyššej moci.

Článok III.

Uplatnenie reklamácie

1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu zistil.
2. Reklamáciu je možné uplatniť písomne zaslaním na emailovú adresu Poskytovateľa: **hello@nug.is**. Pre zefektívnenie procesu odporúčame použiť **Reklamačný formulár** poskytnutý Poskytovateľom.
3. V reklamacii musí Klient uviesť:

- a) svoje identifikačné údaje (názov spoločnosti, IČO),
 - b) meno a priezvisko kontaktnej osoby,
 - c) podrobný a zrozumiteľný popis vady,
 - d) čas, kedy sa vada prejavila alebo bola zistená,
 - e) prípadnú sprievodnú dokumentáciu (napr. snímky obrazovky, chybové hlásenia).
4. Dňom uplatnenia reklamácie je deň, kedy bola Poskytovateľovi doručená kompletná reklamácia spĺňajúca náležitosti podľa bodu 3 tohto článku.

Článok IV.

Vybavenie reklamácie

1. Poskytovateľ potvrdí Klientovi prijatie reklamácie emailom bez zbytočného odkladu.
2. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do **30 kalendárnych dní** odo dňa jej riadneho uplatnenia, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. O spôsobe vybavenia reklamácie bude Klient informovaný emailom.
4. Spôsoby vybavenia reklamácie sú:
 - a) Odstránenie vady: Poskytovateľ vykoná opravu alebo úpravu Služby tak, aby bola vada odstránená.
 - b) Poskytnutie primeranej zľavy: V prípade, že vadu nie je možné odstrániť alebo by jej odstránenie bolo spojené s neprimeranými nákladmi, a vada nebráni riadnemu používaniu Služby, môže sa Poskytovateľ s Klientom dohodnúť na poskytnutí primeranej zľavy z ceny Služby.
 - c) Zamietnutie reklamácie: V prípade, že reklamácia je neoprávnená (napr. nejde o vadu v zmysle Článku I. bod 2), Poskytovateľ reklamáciu písomne zamietne s odôvodnením.

Článok V.

Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia a je neoddeliteľnou súčasťou VOP.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Zmena je účinná dňom jej zverejnenia na webovej stránke Poskytovateľa.
3. Vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami VOP, Rámcovej zmluvy a Obchodného zákonníka Slovenskej republiky.