

Reklamačný poriadok

I.

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou LightStorm Services s.r.o., so sídlom Černyševského 48, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 01, IČO: 48 008 575, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vložka č. 103917/B.
2. Tento reklamačný poriadok je v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, riadne informuje a oboznamuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady – reklamácie, vrátane informácií o tom, kde môže reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje len na právne vzťahy, ktoré vznikli medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je spotrebiteľom. Zodpovednosť Poskytovateľa za vady Služby, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý nie je spotrebiteľom, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
4. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa <https://www.lightstorm.services/data/files/reklamacny-protokol-cloudone-11.docx> a je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa.
5. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) Poskytovateľa, rovnako je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Užívateľom a je záväzný pre Poskytovateľa aj Užívateľa, ktorý je spotrebiteľom.
6. Zaplatením ceny za objednanú Službu Užívateľ vyhlasuje, že bol oboznámený so znením VOP Poskytovateľa a týmto reklamačným poriadkom.

II.

Výklad pojmov

1. Poskytovateľom sa rozumie obchodná spoločnosť LightStorm Services s.r.o., so sídlom Černyševského 48, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 01, IČO: 48 008 575, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vložka č. 103917/B (ďalej len „**Poskytovateľ**“).
2. Užívateľom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom zmluvu o poskytnutí služby, a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „**Užívateľ**“). Užívateľ, ktorý pri uzatváraní Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, je spotrebiteľom.
3. Spotrebiteľom sa rozumie Užívateľ (fyzická osoba), ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Užívateľ využíva poskytované Služby Poskytovateľa pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti (ďalej len „**Spotrebiteľ**“).
4. Službou sa rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, a to serverové a cloudové služby – serverhousing, virtuálny server, prenájom serveru, kontajnerov a ďalšie súvisiace služby podľa predmetov podnikania Poskytovateľa zapísaných v obchodnom registri (ďalej len „**Služba**“).
5. Zmluvou sa rozumie Zmluva o poskytovaní serverových a cloudových služieb (ďalej len „**Zmluva**“). Ide o štandardizovanú formulárovú zmluvu, na základe ktorej si Užívateľ objednáva Služby Poskytovateľa. Za Zmluvu sa považuje aj vyplnený a odoslaný formulár označený ako Objednávka s povinnosťou platby. Na zmluvný vzťah založený Zmluvou medzi Poskytovateľom a Užívateľom sa vzťahujú ustanovenia VOP.
6. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby Poskytovateľom.

7. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny fakturovanej za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny fakturovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
8. Orgánom dozoru sa rozumie Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom: Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, Odbor ochrany spotrebiteľa, tel. č.: 02/58 27 21 32; alebo internetový obchod, reklamácie súvisiace s nákupom cez internet, tel. č.: 02/58 27 21 56, www.soi.sk.

III.

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Užívateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmluvou.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania Užívateľovi.

IV.

Uplatnenie reklamácie

1. Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - a) na kvalitu poskytovanej služby,
 - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.
2. Reklamáciu musí Užívateľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Reklamáciu podľa článku IV. ods. 1 tohto reklamačného poriadku môže Užívateľ uplatniť:
 - a) písomne na adrese sídla Poskytovateľa,
 - b) e-mailom na e-mailovú adresu Poskytovateľa - support@cloud-one.io,
 - c) osobne v sídle Poskytovateľa.
4. Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke.
5. Pri uplatnení reklamácie Užívateľ vyplní reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa. V reklamačnom protokole Užívateľ uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Užívateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby. V reklamačnom protokole Užívateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti úhrady za poskytnutú Službu musí Užívateľ uviesť aj fakturačné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Užívateľom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Užívateľom uvedenú kontaktnú adresu.
7. Reklamačný protokol Užívateľ zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom adresu Poskytovateľa alebo ju uplatní osobne v sídle Poskytovateľa.
8. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Užívateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili:
 - a) okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
 - b) neodborné alebo neoprávnené zásahy Užívateľa do nastavení Služieb alebo inými tretími osobami, ktorým Užívateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojim nedbanlivostným konaním, takýto zásah, alebo

- c) ak Užívateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, kedy vadu zistil.
10. Ak Služba, ktorú Užívateľ reklamuje, vyžaduje prístupové heslá do systému, je Užívateľ povinný príslušné heslá oznámiť pri uplatnení reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových kódov Užívateľom.
11. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď užívateľ uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. dňom keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s článkom IV. ods. 7. tohto reklamačného poriadku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa článku IV. ods. 5. tohto reklamačného poriadku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Užívateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

V.

Vybavenie reklamácie

1. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Užívateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Užívateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
2. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Poskytovateľa Užívateľovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. 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 jej uplatnenia.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v článku V. ods. 3. tohto reklamačného poriadku má Užívateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
5. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Užívateľovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
6. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Užívateľa zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným protokolom na e-mailovú adresu Užívateľa, v prípade, ak Užívateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Užívateľ požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný protokol na kontaktnú adresu Užívateľa uvedenú v reklamacii.
7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

VI.

Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Užívateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
2. Užívateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - a) ak ponúkaná Služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne využívať ako Služba bez vady,
 - b) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Užívateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,

- c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Užívateľ nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
 - d) Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
- 3. V prípadoch uvedených v článku VI. ods. 2. tohto reklamačného poriadku sa môže Poskytovateľ s Užívateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.
 - 4. Ak sa na ponúkanej Službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z fakturovanej ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania Služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ Poskytovateľa.
 - 5. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) odstránením vady poskytovanej Služby,
 - b) výmenou Služby za inú po predchádzajúcej dohode s Užívateľom,
 - c) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú Službu (pri odstúpení od Zmluvy),
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej Služby,
 - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
 - 6. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ zúčtuje oprávnené reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnené reklamovanej ceny, prípadne dohodne s Užívateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena fakturovaná za jednorázovo poskytnutú Službu, suma vo výške oprávnené reklamovanej ceny sa Užívateľovi vráti.
 - 7. V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej reklamácie alebo uplatnenia zodpovednosti za vady zo strany Užívateľa je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Užívateľa úhradu odôvodnených nákladov, ktoré vznikli Poskytovateľovi v súvislosti s prešetrovaním tejto reklamácie, najmä na prácu technika a pod.
 - 8. Platné uplatnenie reklamácie Užívateľom nezbavuje Užívateľa povinnosti riadne plniť svoje záväzky voči Poskytovateľovi po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia Užívateľa oprávnená.

Článok VII.

Alternatívne riešenie sporu

- 1. Spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa. Ak Poskytovateľ žiadosť Užívateľa - Spotrebiteľa zamietne, alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, má Užívateľ - Spotrebiteľ právo podať v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**ARS**“).
- 2. Príslušným subjektom na ARS podľa predchádzajúceho odseku tohto článku reklamačného poriadku s Poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia, adresa pre doručovanie: Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava, info@soi.sk, alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov ARS, vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na webovom sídle ministerstva na adrese <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1?csrt=591737335301775527>

3. Ak sú na ARS podľa článku VII. ods. 2. tohto reklamačného poriadku príslušné viaceré subjekty, Užívateľ - Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov ARS sa obráti.
4. Návrh na ARS môže Užívateľ - Spotrebiteľ podať u subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice. Návrh môže Užívateľ - Spotrebiteľ podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky www.economy.gov.sk, webovom sídle SOI www.soi.sk, alebo prostredníctvom platformy dostupnej na webovej stránke EÚ <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. ARS vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný subjekt ARS môže od Užívateľa - Spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Subjekt ARS ukončí ARS v zásade do 90 dní odo dňa jeho začatia.

Článok VIII.

Reklamačné konanie Užívateľa – právnickej osoby

1. Zodpovednosť Poskytovateľa za vady Služby, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý nie je spotrebiteľom, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka s výnimkou osobitných dojednaní v Objednávke resp. v Zmluve, ustanovení článku VIII. tohto reklamačného poriadku, ktoré majú prednosť pred dispozitívnymi ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Poskytovateľ a Užívateľ – právnická osoba sa dohodli na vylúčení aplikácie ustanovenia § 425 ods. 2 ako aj § 560 ods. 3 Obchodného zákonníka, to znamená, že Poskytovateľ zodpovedá len za také vady, ktoré má Služba v čase prechodu nebezpečenstva škody na nej. Povinnosti Poskytovateľa vyplývajúce zo záruky za akosť tým nie sú dotknuté.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.10.2025
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenia tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa Služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva SOI.