

## **PRÍLOHA č. 2 K VOP – REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **TAXOMIO – WEBISION s. r. o.**

*upravuje postup pri uplatnení a vybavovaní reklamácií služieb*

---

#### **Čl. 1 Úvodné ustanovenia**

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup Objednávateľa / Klienta (spotrebiteľa) pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných spoločnosťou WEBISION s. r. o., IČO: 52 852 725, so sídlom Hlavná 53/25, 091 01 Stropkov (ďalej len „poskytovateľ“), v rámci služby Taxomio.
- 1.2. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP a vychádza najmä zo zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (úprava zodpovednosti za vady, resp. konania o vytknutí vady, v znení účinnom od 1. 7. 2024) a zo zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

#### **Čl. 2 Uplatnenie reklamácie**

- 2.1. Objednávateľ / Klient má právo reklamovať vady poskytnutej služby. Reklamáciu môže uplatniť: osobne v sídle poskytovateľa, písomne na adresu sídla, alebo e-mailom na [ahoj@taxomio.sk](mailto:ahoj@taxomio.sk).
- 2.2. V reklamácií Objednávateľ / Klient uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje, označenie reklamovanej služby, opis vady, ako aj to, čoho sa reklamáciou domáha.
- 2.3. Poskytovateľ pri uplatnení reklamácie vydá Objednávateľovi / Klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, potvrdenie sa doručí na email klienta bezodkladne; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

#### **Čl. 3 Vybavenie reklamácie**

- 3.1. Po uplatnení reklamácie (vytknutí vady služby) poskytovateľ bezodkladne vydá Objednávateľovi / Klientovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o primeranej lehote, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
- 3.2. Ak poskytovateľ vadu v oznámenej lehote (najviac 30 dní, ak nie je dlhšia lehota odôvodnená objektívnym dôvodom) neodstráni, Objednávateľ / Klient má právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na primeranú zľavu z ceny služby.
- 3.3. O vybavení reklamácie poskytovateľ vydá Objednávateľovi / Klientovi písomný doklad (vrátane e-mailovej formy) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.4. Reklamáciu možno vybaviť najmä opravou alebo dodatočným riadnym poskytnutím služby, primeranou zľavou z ceny, alebo – ak vadu nemožno odstrániť a bráni riadnemu využitiu služby – vrátením ceny formou odstúpenia od zmluvy.

#### **Čl. 4 Rozsah zodpovednosti za vady**

- 4.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba bola poskytnutá riadne a v dohodnutej kvalite. Poskytovateľ nezodpovedá za vady alebo následky spôsobené nesprávnymi, neúplnými alebo neaktuálnymi údajmi a dokladmi, ktoré poskytol Objednávateľ / Klient, ani za neposkytnutie súčinnosti zo strany Objednávateľa / Klienta.
- 4.2. Predbežná kalkulácia je len kvalifikovaný odhad a nie je predmetom reklamácie; rozdiel medzi kalkuláciou a skutočným rozhodnutím príslušného úradu nie je vadou služby.

## **Čl. 5 Alternatívne riešenie sporov**

- 5.1. Ak Objednávateľ / Klient nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva, má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu na [ahoj@taxomio.sk](mailto:ahoj@taxomio.sk).
- 5.2. Ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Objednávateľ / Klient má právo podať návrh na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia ([soi.sk](http://soi.sk) – alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov) alebo iný oprávnený subjekt zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR.

## **Čl. 6 Záverečné ustanovenia**

- 6.1. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na [www.taxomio.sk](http://www.taxomio.sk) a je k dispozícii v sídle poskytovateľa.
- 6.2. Reklamačný poriadok je účinný od 10. 05. 2026.