REKLAMAČNÝ PROTOKOL

|  |  |
| --- | --- |
| Poskytovateľ:  Dokumenta, a.s.  Strojnícka 103 821 05 Bratislava | Číslo reklamácie: |
| Reklamujúci: |

VEC: REKLAMÁCIA

1. Označenie reklamovanej Služby:
2. Popis vady Služby a spôsobu akým sa vada prejavuje:
3. Dátum začiatku obmedzenia kvality poskytovanej Služby:
4. Spôsob uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady\*:
   1. Odstránenie vady
   2. Odstúpenie od zmluvy (vrátenie ceny)
   3. Poskytnutie zľavy z  ceny Služby
   4. Výmena služby za inú
5. Kontaktné údaje reklamujúceho:
   1. kontaktná adresa:
   2. e-mail:
   3. telefónne číslo:
6. Ďalšie potrebné údaje:
   1. prístupové heslo do systému:
   2. iné:
7. Protokol o vybavení reklamácie \*\*\*:
   1. žiadam doručiť poštou;
   2. žiadam doručiť e-mailom;
   3. prídem si vyzdvihnúť osobne do miesta uplatnenia reklamácie.

Poučenie:

Reklamujúci svojim podpisom súhlasí so všetkými údajmi uvedenými v tomto reklamačnom protokole, ako aj reklamačným poriadkom spoločnosti Dokumenta, a.s..

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.

Užívateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:

* ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
* 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 tretí krát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
* 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 odstraniteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
* Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v  30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

V prípadoch, v ktorých má Užívateľ právo od zmluvy odstúpiť, sa môže Užívateľ so Poskytovateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.

Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.

V …..........., dňa .............................. .............................................................

podpis reklamujúceho

\*vyznačte, ktorý zo spôsobov uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady si uplatňujete (vyznačte len jeden spôsob)

\*\*vyznačte, ktoré z uvedených dokladov prikladáte k reklamácii

\*\*\*vyznačte, ktorý z uvedených spôsobov žiadate