

REKLAMAČNÝ PORIADOK WebiSfer s. r. o.

Účinný od 27. 10. 2026. Platí pre všetky produkty a služby WebiSfer s. r. o. (SFERIN, ORDINUJ, weby na mieru, prevádzka a hosting, Deskribo a ďalšie). Pre spotrebiteľov podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka, pre podnikateľov podľa Obchodného zákonníka a VOP. Zverejnený na webisfer.sk/reklamacie a na weboch produktov.

1. Kto a čo môže reklamovať

1.1 Reklamovať môže klient (zmluvná strana). Zákazníci klienta (hostia, pacienti, návštevníci jeho webu) sa obracajú na klienta; ak sa obrátia na nás, postúpime ich klientovi a klienta upozorníme.

1.2 Reklamovať možno **vadu plnenia**: web alebo služba nefunguje tak, ako je dohodnuté v objednávke, produktovej prílohe a VOP, alebo nebola dodaná v dohodnutej lehote.

1.3 **Vadou nie je** najmä: požiadavka na novú funkciu alebo zmenu dizajnu po schválení; zmena obsahu, ktorú si klient môže urobiť sám v administrácii; následok zásahu klienta alebo ním poverenej osoby; nefunkčnosť spôsobená treťou stranou (rezervačný portál, SMS brána, platobná brána, registrátor, mobilný operátor, výpadok internetu u klienta); plánovaná odstávka oznámená vopred; pozastavenie služby pre neplatenie alebo zakázaný obsah; subjektívna nespokojnosť s dizajnom schváleným v pripomienkovom procese; zníženie návštevnosti, pozícií vo vyhľadávači alebo počtu rezervácií, ktoré negarantujeme; rozdiel zobrazenia v zastaraných prehliadačoch.

2. Typy reklamácií a ako ich riešime

Situácia	Čo urobíme	Lehota
Web, rezervácie alebo objednávanie nefungujú (výpadok)	riešime ako kritickú poruchu podľa SLA produktovej prílohy; informujeme o stave	začiatok riešenia podľa SLA; čas opravy závisí od príčiny
Chyba funkcie (formulár, kalendár, e-mail, aplikácia)	opravíme; ak nie je oprava hneď možná, dáme náhradné riešenie	spravidla do 5 pracovných dní, najneskôr 30 dní
Web dodaný neskoro	ak je omeškanie naše (nie pre chýbajúce podklady alebo pripomienky), predĺžime prvé obdobie prevádzky o dvojnásobok dní omeškania, najviac o 30 dní	pri spustení
Web nezodpovedá schválenému návrhu alebo objednávke	upravíme podľa schváleného návrhu bezplatne	do 10 pracovných dní
Doména nefunguje, nebola obnovená alebo prevedená	napravíme a uhradíme preukázané náklady na obnovu, ak chyba vznikla u nás	bez zbytočného odkladu
E-maily nefungujú alebo sa stratili	obnovíme schránku, zo zálohy, ak existuje; za obsah schránok nezodpovedáme pri strate spôsobenej klientom	spravidla do 2 pracovných dní
Strata dát (rezervácie, obsah)	obnovíme z poslednej zálohy zadarmo, ak stratu spôsobila naša chyba; pri strate spôsobenej	do 2 pracovných dní

	klientom obnova za poplatok podľa cenníka	
SMS alebo e-mail hosťovi či pacientovi sa nedoručil	preveríme v záznamoch brány; za doručenie operátorom nezodpovedáme; neodoslané SMS našou chybou vrátime do kreditu	do 5 pracovných dní
Nesprávna faktúra alebo platba	opravíme faktúru, vrátime preplatok do 14 dní	do 5 pracovných dní
Nespokojnosť s podporou alebo komunikáciou	prešetrí konateľ, odpovie písomne	do 10 pracovných dní
Reklamácia po skončení zmluvy (export, zmazanie, doména)	vybavíme podľa čl. 13 VOP; export na žiadosť do 30 dní od skončenia	do 30 dní

3. Ako reklamovať

3.1 E-mailom na info@webisfer.sk alebo na adresu produktu (SFERIN: info@sferin.sk, ORDINUJ: info@ordinuj.sk) alebo písomne na sídlo. Uvedte: kto ste, adresu webu, čo nefunguje, odkedy, ako sa to prejavuje (snímka obrazovky pomôže) a čo žiadate.

3.2 Prijatie potvrdíme do 1 pracovného dňa s číslom reklamácie a predpokladaným postupom. Kritický výpadok možno hlásiť aj telefonicky na číslo uvedené v objednávke; hlásenie potvrdíme e-mailom.

3.3 Reklamáciu uplatnite bez zbytočného odkladu po zistení vady. Práva z vád u podnikateľa zanikajú, ak vadu neoznámí do 30 dní od jej zistenia; u spotrebiteľa platia zákonné lehoty.

4. Vybavenie

4.1 Reklamáciu vybavíme odstránením vady, náhradným riešením, primeranou zľavou z poplatku za obdobie, predĺžením obdobia podľa SLA alebo, ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni užívaniu služby, odstúpením od zmluvy s vrátením pomernej časti poplatku za nevyužité obdobie. Neoprávnenú reklamáciu zamietneme s písomným odôvodnením.

4.2 O vybavení reklamácie spotrebiteľa rozhodneme ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní, a vybavíme ju najneskôr do 30 dní od uplatnenia; o výsledku vydáme písomný doklad. Ak reklamáciu v lehote nevybavíme, má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo žiadať zľavu.

4.3 Podnikateľovi reklamáciu vybavíme v lehotách podľa tabuľky v bode 2; nároky z vád sú obmedzené podľa čl. 15 VOP a SLA.

5. Ak nie ste spokojní s vybavením

5.1 Spotrebiteľ môže požiadať o nápravu na info@webisfer.sk. Ak žiadosť zamietneme alebo do 30 dní neodpovieme, môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Slovenskej obchodnej inšpekcie (Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava, ars@soi.sk, soi.sk) alebo inému subjektu zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR, do jedného roka. Právo obrátiť sa na súd nie je dotknuté.

5.2 Dozorný orgán: Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1.

5.3 Podnikateľ a poskytovateľ riešia spor najprv rokovaním konateľov; ak sa nedohodnú do 30 dní, rozhoduje súd podľa čl. 17 VOP.

6. Evidencia

Každú reklamáciu zapisujeme v internom systéme (dátum prijatia, obsah, spôsob a dátum vybavenia, kto ju riešil) a uchováваме 3 roky; na žiadosť klienta poskytneme výpis.