

Reklamačný poriadok

Vydal: MarketerIT s.r.o.

Dátum vydania: 9.5.2025

Dátum účinnosti: 9.5.2025

Spoločnosť MarketerIT sro, IČO: 50772619, so sídlom: Cez ohrady 738/33, Trenčín 91101 zapísaná v Obchodnom registri Obchodného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 34490/R (ďalej len Spoločnosť), týmto vydáva :

Reklamačný poriadok

Ktorý upravuje práva a povinnosti zákazníkov Spoločnosti, pri podávaní reklamácií a sťažností.

- Každý Zákazník Spoločnosti má právo reklamovať skutočnosť, ktoré sú predmetom obchodného vzťahu medzi Zákazníkom a Spoločnosťou u ktorých sa Zákazník domnieva, že boli zo strany Spoločnosti splnené nedostatočne, nekvalitne alebo neboli splnené vôbec.
- Zákazník alebo potenciálny Zákazník, prípadne tretia osoba môže vzniesť sťažnosť na správanie, chybné konanie, neodborný alebo chybný postup Spoločnosti alebo pracovníkov Spoločnosti v prípade, že sa domnieva, že bol poškodený, a žiada od Spoločnosti nápravu, zmenu, ospravedlnenie, prípadne náhradu škody. Sťažnosť sa vzťahuje na skutočnosti, ktoré nie sú predmetom obchodného vzťahu medzi Zákazníkom a Spoločnosťou a vznikli v priebehu kontaktu medzi Zákazníkom a Spoločnosťou.
- Každý potenciálny zákazník, ktorý bol preukázateľne v kontakte s pracovníkom Spoločnosti, má rovnaké práva a povinnosti súvisiace s podaním a následným riešením sťažností ako ktorýkoľvek Zákazník Spoločnosti.

1. Náležitosti reklamácie

Reklamácia/sťažnosť musí obsahovať nasledujúce informácie podľa typu o akú reklamáciu ide.

Online zmenáreň:

Zákazník musí uviesť minimálne nasledujúce informácie:

- ID/VS transakcie
- Dátum transakcie
- Typ transakcie
- Fiat mena a jej hodnota
- Crypto mena a jej hodnota
- Kontaktní email
- Popis vzniknutej udalosti

Sťažnosť:

Zákazník musí uviesť minimálne nasledujúce informácie:

- Dátum, kedy došlo k správaní zamestnanca, ktorý je predmetom sťažnosti
- Popis vzniknutej situácie

K vyššie uvedeným náležitostiam musí Zákazník vždy do každej reklamácie/sťažnosti oznámiť:

- Meno a priezvisko
- Svoj email, na ktorý chce byť kontaktovaný
- Svoje telefónne číslo

V prípade, že reklamácia/sťažnosť neobsahuje všetky potrebné náležitosti, je Spoločnosť oprávnená vyzvať Zákazníka, aby požadované informácie doplnil a to v lehote 10 dní.

2. Spôsob podania reklamácie/sťažnosti

Reklamáciu/sťažnosť môže klient podať niektorým z nasledujúcich spôsobov:

- emailom : support@bitcoinmat.org
- Telefonicky SR: +421 233 056 222
- Telefonicky ČR: +420 378 225 245
- Ticketovací systém Spoločnosti: [Customer support](#)

Pri podaní reklamácie/sťažnosti prostredníctvom Ticketovacieho systému Spoločnosti, telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu je Zákazník povinný uviesť všetky náležitosti tak ako je uvedené v bode 1 tohto Reklamačného poriadku. Potenciálny Zákazník a/alebo Zákazník môže podať sťažnosť najneskôr do 30 dní odo dňa, keď došlo k jednaniu, ktoré je predmetom sťažnosti.

3. Spôsob riešenia reklamácie/sťažnosti

Spoločnosť Zákazníkovi potvrdí prijatie reklamácie/sťažnosti, kde uvedie, kedy bola reklamácia prijatá, čo je obsahom reklamácie, číslo reklamácie a kedy je predpokladaný dátum vybavenia reklamácie.

Spoločnosť riadne a bezodkladne všetky reklamácie/sťažnosti prerokuje.

Odpoveď na reklamáciu/ sťažnosť Spoločnosť poskytne Zákazníkovi v lehote do 30-tich kalendárnych dní odo dňa obdržania reklamácie, pričom lehota na prípadné doplnenie podkladov zo strany Zákazníka sa nepočíta.

Ak nie je možné, aby Spoločnosť prijatú reklamáciu vybavila v termíne uvedenom v predchádzajúcim bode, z dôvodu nezávislých na vôli Spoločnosti, oznámi Zákazníkovi túto skutočnosť s uvedením dôvodu, prečo nie je možné termín reklamácie dodržať. Odpoveď na reklamáciu je v takom prípade Zákazníkovi odoslaná najneskôr do 35 pracovných dní po dni obdržania reklamácie.

Spoločnosť poskytne Zákazníkovi spravidla rovnakým spôsobom, akým Zákazník sťažnosť/ reklamáciu podal, prípadne spôsobom požadovaným klientom.

Pri opakovanej reklamacii je nutné vec znovu preskúmať a o výsledku preskúmania Zákazníka informovať v lehote uvedenej v predchádzajúcich bodoch. V prípade, že Zákazník neuviedol žiadne nové relevantné skutočnosti, argumenty podané z jeho strany sa opakujú a dostal už aspoň jednu riadnu odpoveď, môže byť Zákazník odkázaný na predchádzajúce vyjadrenie Spoločnosti.

4. Zamietnutie reklamácie

Spoločnosť má právo zamietnuť/odmietnuť reklamáciu v nasledujúcich prípadoch:

- Reklamácia neobsahuje všetky potrebné náležitosti podľa bodu 1. a zároveň ich Zákazník nedoplní v lehote 10 dní.
- V prípade, že pri opakovanej reklamacii Zákazník nepredloží relevantné dokumenty, ktoré jednoznačne preukazujú dôvod na opakovanú reklamáciu.

5. Riešenie sporov

Akýkoľvek spor, ktorý vznikne medzi Zákazníkom a Spoločnosťou sa budú sporové strany snažiť vyriešiť zmierlivo, inak všetky vzniknuté spory podliehajú jurisdikcii príslušných súdov Slovenskej republiky.

Proti spôsobu vybavovania reklamácie alebo sťažnosti Spoločnosti, môže Zákazník podať sťažnosť u orgánu dozoru :

Slovenská obchodná inšpekcia Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj

Adresa: Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, Telefónní číslo: 032/6400 109

web: Slovenská obchodná inšpekcia – soi.sk

Ďalšia forma riešenia prípadného sporu je ODR platforma: [Online Dispute Resolution | European Commission](#)