

## Reklamačný poriadok spoločnosti Wishmaker, j.s.a.

Spoločnosť Wishmaker, j.s.a., so sídlom Mlynské Nivy 48, 821 09 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 52 019 365, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sja, vložka č. 60/B (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“), ako Prevádzkovateľ portálu [www.wishmaker.sk](http://www.wishmaker.sk) vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon**“) za účelom informovania spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).

Pojmy uvedené v tomto Reklamačnom poriadku s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nie sú definované v tomto Reklamačnom poriadku, majú taký význam ako je uvedený v Podmienkach, vrátane Sadzobníka poplatkov, resp. v príslušnej Rámcovej zmluve (Investor, Dlžník).

Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Prevádzkovateľom a spotrebiteľom, ktorým je najmä Investor na základe Rámcovej zmluvy Investor alebo Dlžník na základe Rámcovej zmluvy Dlžník, resp. na základe Dohody o zrážkach zo mzdy v časti zmluvnej úpravy zrážok zo mzdy týkajúcich sa pohľadávky Prevádzkovateľa (ďalej len „**Spotrebiteľ**“), v rámci reklamačného konania.

V prípade, že sa Spotrebiteľ domnieva, že služby, ktoré mu poskytuje Prevádzkovateľ, mu neboli riadne a včas poskytnuté alebo mu boli poskytnuté v nižšej kvalite alebo rozsahu, ako bolo vopred dohodnuté v Rámcovej zmluve Investor alebo v Rámcovej zmluve Dlžník, má právo uplatniť reklamáciu za podmienok stanovených týmto Reklamačným poriadkom.

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 (slovom: desať) dní od nadobudnutia presvedčenia, že služby, ktoré mu poskytuje Prevádzkovateľ, mu neboli riadne a včas poskytnuté alebo mu boli poskytnuté v nižšej kvalite alebo rozsahu, ako bolo vopred dohodnuté a to tak, aby v prípade zistenia porušenia zo strany Prevádzkovateľa mohla byť vykonaná náprava.

Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť:

- (i) písomne na adrese: Wishmaker, j.s.a., so sídlom Mlynské Nivy 48, 821 09 Bratislava – mestská časť Ružinov;
- (ii) telefonicky na čísle: 02/21293407;
- (iii) elektronicky na e-mailovej adrese: [reklamacie@wishmaker.sk](mailto:reklamacie@wishmaker.sk).

Prevádzkovateľ je povinný Spotrebiteľovi vydať potvrdenie o tom, že reklamáciu prijal na vybavenie. Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomná forma potvrdenia je zachovaná, ak sa potvrdenie vyhotoví v elektronickej forme a doručí sa do Virtuálneho účtu, Schránky správ, resp. e-mailom. Potvrdenie o uplatnení reklamácie Prevádzkovateľ nie je

povinný Spotrebiteľovi vydať v prípade, ak má Spotrebiteľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je jej obsahom. Spotrebiteľ je povinný v rámci uplatnenia reklamácie pravdivo opísať skutkový stav týkajúci sa nedostatkov poskytnutej služby a predložiť doklady preukazujúce pravdivosť jeho tvrdení uplatnených v rámci reklamácie.

Podanie reklamácie nemá odkladný účinok vo vzťahu k plneniu povinností Spotrebiteľa vyplývajúcich z Rámcovej zmluvy Investor alebo Rámcovej zmluvy Džžník, ak sa Prevádzkovateľ so Spotrebiteľom výslovne nedohodnú inak.

Spotrebiteľ je pri vybavovaní reklamácie povinný v záujme čo najrýchlejšieho vybavenia reklamácie poskytnúť Prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť.

V prípade, ak Spotrebiteľ neuplatní reklamáciu spôsobom stanoveným zákonom a týmto Reklamačným poriadkom, jeho nároky vyplývajúce z prípadných nedostatkov poskytovaných služieb zanikajú uplynutím lehoty na uplatnenie reklamácie.

V závislosti od rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré práva podanou reklamáciou uplatňuje, sa Prevádzkovateľ zaväzuje vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie služby, najneskôr do 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Prevádzkovateľ vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na poskytnutie služby adekvátnej pôvodne poskytnutej službe.

Prevádzkovateľ vybaví reklamáciu tak, že doručí Spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie do Virtuálneho účtu, Schránky správ a v prípade, ak Spotrebiteľ v rámci Registrácie uviedol aj e-mailovú adresu, tak doklad o vybavení reklamácie Prevádzkovateľ odošle aj na túto e-mailovú adresu. Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomná forma dokladu o vybavení reklamácie je zachovaná, ak sa predmetný doklad o vybavení reklamácie vyhotoví v elektronickej forme a doručí sa do Virtuálneho účtu, Schránky správ, resp. e-mailom.

Prevádzkovateľ je oprávnený meniť Reklamačný poriadok najmä v závislosti od zmien platnej právnej úpravy. Prevádzkovateľ po zmene Reklamačného poriadku tento zverejní v aktuálnom znení na internetovej adrese Portálu, t.j. [www.whishmaker.sk](http://www.whishmaker.sk) s uvedením dátumu jeho účinnosti.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.04.2019.