

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Posledná aktualizácia 13.apríla 2025

Tento reklamačný poriadok je platný pre zákazníkov stránky www.mojamzda.sk(vlastník Jana Forgáčsová)

Pokiaľ potrebujete s čímkoľvek pomôcť, vysvetliť alebo poradiť, napíšte nám alebo zavolajte.

S radosťou s Vami všetko vyriešime.

Zákaznícka podpora Moja Mzda

E-mail: info@mojamzda.sk

Tel.: +421 917 083 330

Web: www.mojamzda.sk

Tento Reklamačný poriadok je vydaný Janou Forgáčovou a vzťahuje sa na reklamácie uplatnené spotrebiteľmi, ktorí si od Jany Forgáčovej zakúpili produkt alebo službu.

a) Spotrebiteľ – je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy uzavretej s Janou Forgáčovou nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

b) Reklamácia – uplatnenie zodpovednosti za vady služby poskytovanej Janou Forgáčovou.

1. Nad činnosťou Jany Forgáčovej dohliada Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán dozoru v zmysle príslušných právnych predpisov.
2. Reklamáciu je potrebné uplatniť u Jany Forgáčovej bez zbytočného odkladu po tom, čo Spotrebiteľ zistil vadu poskytovanej služby, najneskôr však do 30 dní od kedy vadu zistil, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Prípadné reklamácie vzťahujúce sa ku službám poskytovaným Janou Forgáčovou môže spotrebiteľ uplatniť na adrese: info@mojamzda.sk. V reklamácií Spotrebiteľ uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, telefónne číslo, e – mail), presne označí vadu a popíše služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Spotrebiteľa došlo k obmedzeniu kvality poskytovanej, resp. poskytnutej služby a k reklamácií pripojí doklad o zaplatení poplatku za reklamovanú službu. Spotrebiteľ zároveň určí spôsob vybavenia reklamácie.
4. Jana Forgáčová je povinná pri uplatnení reklamácie zaslať Spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnenej reklamácií. Jana Forgáčová je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
5. Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, je Jana Forgáčová povinná poučiť Spotrebiteľa o jeho právach vo vzťahu k spôsobu vybavenia reklamácie a na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z práv uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na

vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na poskytnutie novej služby, ak je to s ohľadom na charakter služby možné.

6. Jana Forgácsová je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O výsledku reklamácie bude spotrebiteľ informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania formou e-mailu a zároveň mu bude prostredníctvom e-mailu doručený písomný doklad o vybavení reklamácie.
7. Jana Forgácsová si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby, resp. vadu služby spôsobili:
 - okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
 - neodborné alebo neoprávnené zásahy Spotrebiteľa do nastavení služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Spotrebiteľ umožnil, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah,
 - zníženie kvality služby bolo zapríčinené v dôsledku neposkytovania súčinnosti zo strany Spotrebiteľa,
 - zníženie kvality služby bolo zapríčinené v dôsledku skutočnosti, že zariadenie, ktoré Spotrebiteľ pri využití služby používa nespĺňa minimálne hardwarové a/alebo softvérové požiadavky uvedené v zmluve s ním uzavretej (vo Všeobecných obchodných podmienkach) alebo bolo zapríčinené nedostatočne rýchlym internetovým pripojením, ktoré Spotrebiteľ využíva/využíval,
 - Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu zistil.
8. Ak má poskytovaná služba vadu, ktorú možno odstrániť, má Spotrebiteľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Jana Forgácsová.
9. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy, ak:
 - a) ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
 - b) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
 - c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Spotrebiteľ nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
 - d)

10. V prípadoch uvedených v bode 9 tohto Reklamačného poriadku sa môže Jana Forgáčsová so Spotrebiteľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej služby za novú, resp. inú.
11. Ak má služba iné neodstrániteľné vady, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.
12. Jana Forgáčsová vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
- a) odstránením vady poskytovanej služby,
 - b) výmenou služby za novú, resp. inú po predchádzajúcej dohode so **Spotrebiteľom**,
 - c) vrátením ceny zaplatenej **Spotrebiteľom** za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy),
 - d) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
13. Pokiaľ Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Jana Forgáčsová vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Jana Forgáčsová porušila jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Jana Forgáčsovú so žiadosťou o nápravu. Ak Jana Forgáčsová na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Janou Forgáčsovou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>.

Stiahnuť [formulár na odstúpenie od zmluvy](#) >

Vypracovala: Jana Forgáčsová