

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

FZ Calculator | FeroveZakazky.sk

Verzia 1.0 | Platnosť od 1. 1. 2026 | Vydaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)

Predávajúci / Poskytovateľ: Branislav Koist

Miesto podnikania: Hlavná 209, 951 51 Nová Ves nad Žitavou, Slovenská republika

IČO: 37 451 383 | DIČ: 1044198606 | Neplatca DPH

Web: [www.FeroveZakazky.sk](#)

Reklamačný e-mail: [info@ferovezakazky.sk](mailto:info@ferovezakazky.sk)

Technická podpora: [support-czsk@ferovezakazky.sk](mailto:support-czsk@ferovezakazky.sk)

## Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1.1 Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Poriadok“) upravuje práva a povinnosti Zákazníka a Branislava Koista (ďalej len „Poskytovateľ“) pri uplatňovaní nárokov zo zodpovednosti za vady softvérovej aplikácie FZ Calculator a súvisiacich služieb.

1.2 Zákazníkom je výlučne podnikateľský subjekt – fyzická alebo právnická osoba s platným IČO, ktorá využíva Softvér FZ Calculator na základe aktívneho Členstva. Na zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Zákazníkom – podnikateľom sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v platnom znení.

1.3 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (VOP) zverejnených na [www.FeroveZakazky.sk](#) a nadobúda účinnosť dňa 1. januára 2026.

1.4 Zákazník je povinný oboznámiť sa s týmto Poriadkom pred zakúpením Členstva. Zakúpením Členstva vyjadruje Zákazník súhlas s týmto Poriadkom.

## Článok 2 – Predmet reklamácie a rozsah záruky

2.1 Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu na nasledujúce produkty a služby:

Produkt / Služba	Rozsah reklamovateľných vád
Softvér FZ Calculator (Excel aplikácia)	Technické vady brániace spusteniu alebo správne fungovaniu Softvéru; chybné výpočty spôsobené vadou Softvéru (nie chybnými vstupnými dátami Zákazníka); nefunkčnosť licenčného kľúča alebo aktivácie.

Webová aplikácia FZ Calculator	Nedostupnosť webovej aplikácie mimo plánovaných odstávok; chyby v zobrazení alebo výpočtoch spôsobené vadou webovej aplikácie.
AI chatbot (podpora v Softvéri)	Systémová nefunkčnosť AI chatbotu; opakované generovanie zjavne nesprávnych odpovedí na štandardné otázky o Softvéri.
Členstvo a platby	Nesprávne zaúčtovanie poplatku; účtovanie po zrušení Členstva; dvojnásobná platba za rovnaké obdobie.
Prístupové údaje a aktivácia	Nedoručenie prístupových údajov po úspešnej platbe; nefunkčný licenčný kľúč.

2.2 Reklamácia sa nevzťahuje na vady a situácie uvedené v Článku 4 tohto Poriadku.

### Článok 3 – Spôsob uplatnenia reklamácie

3.1 Reklamáciu je Zákazník oprávnený uplatniť výlučne písomnou formou, a to zaslaním e-mailu na adresu [info@ferovezakazky.sk](mailto:info@ferovezakazky.sk).

3.2 Reklamácia musí obsahovať nasledujúce náležitosti:

- meno a priezvisko / obchodné meno Zákazníka a IČO,
- e-mailovú adresu, na ktorú je zaregistrované Členstvo,
- presný popis vady – čo konkrétne nefunguje, ako sa vada prejavuje,
- verziu Softvéru (uvedená v záhlaví aplikácie FZ Calculator),
- dátum, kedy bola vada zistená,
- postup na reprodukciu vady (ak je to možné),
- snímky obrazovky alebo iné prílohy dokumentujúce vadu (odporúčané).

3.3 Reklamáciu je možné uplatniť aj telefonicky alebo prostredníctvom AI chatbotu, avšak pre účely záznamu a sledovania stavu reklamácie odporúčame písomné podanie e-mailom.

3.4 Poskytovateľ potvrdí prijatie reklamácie e-mailom do 2 pracovných dní od jej doručenia. Potvrdenie obsahuje pridelené číslo reklamácie a predpokladanú lehotu vybavenia.

### Článok 4 – Vady, na ktoré sa reklamácia nevzťahuje

Reklamácia je vylúčená v nasledujúcich prípadoch:

Reklamácia nie je oprávnená, ak vada vznikla z niektorého z nasledujúcich dôvodov:

- Nedodržanie technických požiadaviek na prevádzku Softvéru (operačný systém, verzia MS Excel, RAM – podľa čl. 7 EULA).

- Nesprávne výsledky výpočtov spôsobené chybnými, neúplnými alebo nesprávnymi vstupnými dátami zadanými Zákazníkom.
- Nedostupnosť Softvéru počas plánovanej alebo havarijnej odstávky (podľa čl. 8 VOP).
- Vady spôsobené neoprávnenými zásahmi Zákazníka do Softvéru (pokusy o dekompiláciu, obídenie ochrany XLS Padlock a pod.).
- Vady spôsobené vírusom, malvérom alebo iným škodlivým softvérom na zariadení Zákazníka.
- Vady spôsobené výpadkom internetového pripojenia na strane Zákazníka.
- Nespokojnosť s výsledkami výpočtov, ktoré sú správne z hľadiska funkčnosti Softvéru, ale nezodpovedajú očakávaniam Zákazníka.
- Vady nahlásené po uplynutí reklamačnej lehoty stanovenej v čl. 5.1 tohto Poriadku.
- Reklamácia zakúpeného Členstva po jeho faktickej aktivácii a použití Softvéru (viď čl. 6.3 VOP).

## Článok 5 – Reklamačná lehota

5.1 Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu do 30 (tridsiatich) dní odo dňa, kedy vadu zistil alebo pri vynaložení primeranej starostlivosti zistiť mohol.

5.2 V prípade reklamácie nesprávne zaúčtovaného poplatku je Zákazník oprávnený reklamáciu uplatniť do 30 dní od zaúčtovania platby.

5.3 V prípade nedoručenia prístupových údajov po úspešnej platbe je Zákazník povinný kontaktovať Poskytovateľa bezodkladne, najneskôr do 48 hodín od uskutočnenia platby.

## Článok 6 – Lehota na vybavenie reklamácie

6.1 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej riadneho doručenia.

6.2 V odôvodnených prípadoch (technicky zložitejšie vady vyžadujúce hlbšiu analýzu) môže Poskytovateľ lehotu predĺžiť o ďalších 15 dní, pričom je povinný Zákazníka o predĺžení informovať pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty.

6.3 O výsledku vybavenia reklamácie bude Zákazník informovaný e-mailom na adresu, z ktorej reklamáciu zaslal.

6.4 Priebeh reklamácie môže Zákazník sledovať zaslaním dopytu na [info@ferovezakazky.sk](mailto:info@ferovezakazky.sk) s uvedením čísla reklamácie.

## Článok 7 – Spôsoby vybavenia reklamácie

V závislosti od povahy vady môže byť reklamácia vybavená nasledujúcimi spôsobmi:

Spôsob vybavenia	Popis
------------------	-------

Oprava vady	Odstránenie technickej vady aktualizáciou alebo opravnou verziou Softvéru. Toto je preferovaný spôsob vybavenia pri vadách Softvéru.
Náhradné plnenie	Poskytnutie novej, funkčnej verzie Softvéru alebo nového licenčného kľúča, ak nie je možná oprava vady.
Predĺženie Členstva	V prípade preukázanej dlhšej nedostupnosti Softvéru nad rámec SLA (95 % dostupnosť) môže Poskytovateľ predĺžiť aktívne Členstvo o zodpovedajúci počet dní.
Vrátenie poplatku (refund)	Vrátenie nesprávne zaúčtovaného alebo duplicitného poplatku. Realizuje sa na platobný prostriedok Zákazníka do 14 pracovných dní od schválenia.
Zamietnutie reklamácie	Ak reklamácia nespĺňa podmienky tohto Poriadku alebo sa vzťahuje na vady podľa Článku 4. Zákazník bude informovaný o dôvode zamietnutia.

7.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie podľa povahy vady. Zákazníkovi nevzniká nárok na konkrétny spôsob vybavenia reklamácie.

7.2 Ak Poskytovateľ uzná reklamáciu ako oprávnenú, všetky náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Poskytovateľ.

## Článok 8 – Postup pri reklamácií platby

8.1 V prípade reklamácie platby (nesprávna výška poplatku, duplicitná platba, platba po zrušení Členstva) je Zákazník povinný:

- zaslať reklamáciu e-mailom na info@ferovezakazky.sk,
- priložiť doklad o platbe (potvrdenie z banky alebo zo Stripe),
- uviesť číslo transakcie (dostupné v e-mailovom potvrdení od Stripe).

8.2 Poskytovateľ overí transakciu v systéme Stripe a v prípade oprávnenosti reklamácie iniciuje vrátenie platby do 14 pracovných dní.

8.3 Vrátenie platby prebieha na rovnaký platobný prostriedok, z ktorého bola platba pôvodne uskutočnená. Ak to nie je možné, Poskytovateľ sa dohodne so Zákazníkom na alternatívnom spôsobe vrátenia.

## Článok 9 – Súčinnosť Zákazníka

9.1 Zákazník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie, najmä:

- odpovedať na doplňujúce otázky Poskytovateľa v lehote do 5 pracovných dní,
- poskytnúť na požiadanie ďalšie snímky obrazovky, záznamy chýb alebo iné podklady,
- umožniť testovanie opisovanej vady na základe pokynov technickej podpory.

9.2 Ak Zákazník neposkytne potrebnú súčinnosť v stanovenej lehote, Poskytovateľ je oprávnený reklamáciu zamietnuť alebo prerušiť plynutie reklamačnej lehoty do doby, kým bude súčinnosť poskytnutá.

## Článok 10 – Mimosúdne riešenie sporov

---

10.1 V prípade, že Zákazník nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže sa obrátiť na Poskytovateľa so žiadosťou o preskúmanie výsledku reklamácie zaslaním e-mailu na [info@ferovezakazky.sk](mailto:info@ferovezakazky.sk) s predmetom „Preskúmanie reklamácie č. [číslo]“.

10.2 Poskytovateľ sa zaväzuje na žiadosť o preskúmanie odpovedať do 10 pracovných dní.

10.3 Ak sa Zákazník a Poskytovateľ nedohodnú, Zákazník je oprávnený obrátiť sa na vecne príslušný súd Slovenskej republiky podľa sídla Poskytovateľa.

10.4 Zákazníci – spotrebitelia (fyzické osoby – nepodnikatelia) majú právo obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI) alebo využiť platformu riešenia sporov online dostupnú na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Keďže Zákazníkmi FeroveZakazky.sk sú výlučne podnikatelia, toto ustanovenie má informatívny charakter.

## Článok 11 – Záverečné ustanovenia

---

11.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. januára 2026.

11.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo Reklamačný poriadok kedykoľvek zmeniť. O zmenách bude Zákazník informovaný e-mailom aspoň 15 dní pred nadobudnutím ich účinnosti.

11.3 Aktuálna verzia Reklamačného poriadku je vždy dostupná na [www.FeroveZakazky.sk/reklamacny-poriadok](http://www.FeroveZakazky.sk/reklamacny-poriadok).

11.4 Ak akékoľvek ustanovenie tohto Poriadku bude vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, ostatné ustanovenia zostávajú v plnej platnosti.

11.5 Vzťahy neupravené týmto Poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok a platného právneho poriadku Slovenskej republiky.

## Rýchly prehľad – postup reklamácie


---

KROK 1: Zistíte vadu a overte, či spadá pod reklamáciu (čl. 2 a 4).

KROK 2: Zašlite e-mail na [info@ferovezakazky.sk](mailto:info@ferovezakazky.sk) s popisom vady, verzou Softvéru a snímkami obrazovky.

KROK 3: Do 2 pracovných dní dostanete potvrdenie prijatia reklamácie s číslom reklamácie.

KROK 4: Reklamácia bude vybavená do 30 dní. O výsledku vás informujeme e-mailom.

 Tento dokument má informatívny charakter. Pre právnu záväznosť odporúčame konzultáciu s advokátom alebo právnikom špecializovaným na IT právo a ochranu osobných údajov.

## CHECKLIST – Čo je potrebné urobiť pred zverejnením

---

1. Zverejnite Reklamačný poriadok na [www.FeroveZakazky.sk/reklamacny-poriadok](http://www.FeroveZakazky.sk/reklamacny-poriadok).
2. Pridajte odkaz na Reklamačný poriadok do päty webu (vedľa VOP a Privacy Policy).
3. Prepojte Reklamačný poriadok s VOP – v čl. 10 VOP doplňte odkaz na tento poriadok.
4. Nastavte monitorovanie e-mailu [info@ferovezakazky.sk](mailto:info@ferovezakazky.sk) – reklamácie musia byť potvrdené do 2 pracovných dní.
5. Zvážte vytvorenie jednoduchého sledovacieho systému pre reklamácie (napr. tabuľka v Exceli alebo jednoduchý ticketing systém).
6. Uistite sa, že v Stripe máte nastavené automatické potvrdenia platieb – zákazník musí dostať doklad s číslom transakcie.