

Reklamační řád služby SDIARY

Platný od 24.9.2019

Článek I – Obecná ustanovení

1.1 Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování reklamace na služby nabízené a poskytované společností Sdiary Marek Smolík, IČ: 87327074. se sídlem: Matyášova 955, Česká Třebová.

1.2 Tento reklamační řád je závazný pro Poskytovatele i Uživatele.

1.3 Tímto reklamačním řádem Poskytovatel informuje Uživatele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace, včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

1.4 Tento reklamační řád je umístěn na viditelném místě na internetové stránce Poskytovatele.

1.5 Momentem zaplacení ceny za objednanou Službu Uživatel vyhláší, že byl obeznámen s tímto reklamačním řádem.

Článek II – Výklad pojmů

2.1 Poskytovatelem se rozumí obchodní společnost Sdiary Marek Smolík, IČ: 87327074. se sídlem: Matyášova 955, Česká Třebová.

2.2 Uživatelem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o poskytnutí služby a která má právo na uplatnění nároků ze zodpovědnosti za vady (dále jen "Uživatel").

2.3 Spotřebitelem se rozumí Uživatel (fyzická osoba), který využívá poskytování služby pro osobní potřebu nebo pro potřebu příslušníků svojí domácnosti.

2.4 Službou se rozumějí služby nabízené Poskytovatelem, a to kancelářská online služba sdiary, která je dostupná na URL adresách, které vlastní Poskytovatel.

2.5 Reklamací se rozumí uplatnění práva ze zodpovědnosti za vady poskytnuté služby.

2.6 Vyřízením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení odstraněním vady poskytované služby, výměnou služby za jinou, vrácením ceny účtované za poskytnutou službu, vyplacením přiměřené slevy z ceny účtované za poskytnutou službu nebo odůvodněné zamítnutí reklamace.

Článek III – Zodpovědnost za vady

3.1 Poskytovatel zodpovídá za to, že služba nabízená Uživateli bude splňovat požadavky na kvalitu nabízení služby v souladu s charakterem nabízené služby a uzavřenou smlouvou.

3.2 Poskytovatel zodpovídá za vady nabízené služby po dobu jejího poskytování Uživateli.

Článek IV – Uplatnění reklamace

4.1 Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci:– na kvalitu poskytované služby,– na správnost ceny vyúčtované za poskytovanou službu, pokud má opodstatněnou pochybnost, že faktura za Službu nebyla vystavená v souladu se smlouvou a ceníkem Poskytovatele.

4.2 Reklamaci musí Uživatel uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistil vadu poskytované služby nebo nesprávnost vyúčtované sumy, nejpozději však do 30 dní, jinak právo na reklamaci zaniká.

4.3 Reklamaci podle bodu 1 tohoto článku může Uživatel uplatnit:

- písemně na adrese Poskytovatele
- e-mailem na helpdesku nebo obchodním oddělení Poskytovatele
- osobně v sídle Poskytovatele

Konkrétní kontaktní údaje Poskytovatele jsou uveřejněny na jeho webové stránce.

4.4 Při uplatnění reklamace Uživatel vyplní reklamační protokol zveřejněný na internetové stránce Poskytovatele. V reklamačním protokolu Uživatel uvede svoje identifikační a kontaktní údaje (adresu bydliště, pobytu, příp. sídla, telefonní číslo, e-mail), přesně označí a popíše vadu

služby a způsob, jaký se vada projevuje, jako i časové vymezení, kdy podle Uživatele došlo k omezení kvality poskytnuté služby. V reklamačním protokolu Uživatel dále uvede, který z nároků ze zodpovědnosti za vady si uplatňuje, případně další potřebné údaje. V případě reklamace správnosti vyúčtování za poskytnutou Službu musí Uživatel uvést i účtové období, kterého se reklamace týká.

4.5 Poskytovatel nezodpovídá za případné nesprávné údaje uvedené Uživatelem v jeho uplatněné reklamaci a za nemožnost doručení písemností na Uživatelem uvedenou kontaktní adresu.

4.6 Reklamační protokol Uživatel zašle Poskytovateli poštou na adresu sídla Poskytovatele, případně e-mailem na adresu Poskytovatele nebo ji uplatní osobně v sídle Poskytovatele.

4.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo neuznat reklamaci, pokud snížení kvality Služby způsobily:

- Okolnosti vylučující zodpovědnost
- Neodborné nebo neoprávněné zásahy Uživatele do nastavení Služeb nebo jiných třetích osob, kterým Uživatel umožnil vědomě nebo nevědomě, a to i svým nedbalostním jednáním, takový zásah nebo pokud Uživatel uplatnil reklamaci po uplynutí 30 dní ode dne, když vadu nebo nesprávnost vyúčtování zjistil.

4.9 Za den zahájení reklamačního jednání se považuje den, kdy Uživatel uplatnil reklamaci u Poskytovatele, tj. den, kdy písemná reklamace je doručena Poskytovateli v souladu s bodem 6 tohoto článku. V případě, že uplatněná reklamace neobsahuje všechny požadované údaje podle bodu 4 tohoto článku, reklamační jednání začíná až dnem doručení všech požadovaných údajů. Pokud Uživatel ani na výzvu Poskytovatele nedoplní chybějící údaje, reklamace bude považována za neopodstatněnou.

4.10 Pokud Služba, kterou Uživatel reklamuje, vyžaduje přístupové údaje (hesla) do systému, je Uživatel povinen příslušné údaje (hesla) oznámit při uplatnění reklamace. Pokud tak neudělá, dnem zahájení reklamačního jednání bude až den dodání přístupových údajů Uživatelem.

Článek V – Vyřízení reklamace

5.1 Při osobním uplatnění reklamace vydá zaměstnanec Poskytovatele Uživateli přijímací protokol, který je potvrzením o přijetí (uplatnění) reklamace.

5.2 Při uplatnění reklamace poštou nebo prostřednictvím e-mailu doručí Poskytovatel Uživateli potvrzení o přijetí reklamace na jím uvedenou kontaktní adresu, případně e-mailovou adresu; pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace; potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud Uživatel má možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.

5.3 Poskytovatel prošetří uplatněnou reklamaci bez zbytečného odkladu po jejím uplatnění a rozhodne o způsobu vyřízení reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřeší ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřešit i později; vyřešení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dní ode dne jejího uplatnění.

5.4 Po uplynutí lhůty na vyřízení reklamace uvedené v bodě 3 tohoto článku má Uživatel právo od smlouvy odstoupit nebo právo na výměnu služby za jinou.

5.5 O vyřízení reklamace vydá Poskytovatel Uživateli výstupní protokol, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, který je potvrzením o vyřízení reklamace. Spolu s odevzdáním výstupního protokolu prodávající splní i svou povinnost, která mu z reklamace vyplývá.

5.6 O vyřízení reklamace informuje Poskytovatel Uživatele zasláním e-mailové zprávy spolu s výstupním a příp. i přijímacím protokolem na e-mailovou adresu Uživatele, v případě, že Uživatel požádal o zaslání informace o vyřízení reklamace prostřednictvím e-mailu. Pokud Uživatel požádá o zaslání informace poštou, Poskytovatel zašle výstupní a příp. i přijímací protokol na kontaktní adresu Uživatele uvedenou v reklamaci.

5.7 Poskytovatel je povinen vést evidenci o reklamacích a předložit ji na požádání orgánu dozoru k nahlédnutí. Evidence o reklamaci musí obsahovat údaje o datu uplatnění reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace a pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamace.

Článek VI - Způsoby vyřízení reklamace

6.1 Pokud se na poskytované službě vyskytne vada, kterou lze odstranit, má Uživatel právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Poskytovatel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje Poskytovatel.

6.2 Uživatel má právo odstoupit od uzavřené smlouvy:

- pokud nabízená služba vykazuje vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby se služba mohla řádně využívat jako služba bez vady.
- jde sice o odstranitelné vady, avšak Uživatel nemůže pro opětovné vyskytnutí se vady službu řádně využívat; za opětovné vyskytnutí se vady se považuje stav, kdy se stejná vada vyskytne třikrát po jejích nejméně dvou předcházejících odstraněních.

- jde sice o odstranitelné vady, avšak Uživatel nemůže pro větší počet vad službu řádně využívat; za větší počet vad se považují současně nejméně tři různé odstranitelné vady, které brání řádnému využívání služby
- Poskytovatel nevyřeší reklamaci v 30 denní lhůtě (v tomto případě se má za to, že jde o neodstranitelnou vadu).

6.3 V případech uvedených v bodě 2 tohoto článku se může Poskytovatel s Uživatелеm dohodnout o vyřešení reklamace výměnou reklamované Služby za jinou.

6.4 Pokud se na nabízené službě objeví jiné neodstranitelné vady, má Uživatel právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

6.5 Při vyřizování reklamace poskytnutím slevy z účtované (fakturované) ceny se přihlédne na charakter vady, dobu jejího trvání a možnost dalšího využívání služby. O výšce poskytované slevy rozhoduje jednatel Poskytovatele.

6.6 Poskytovatel vyřídí reklamaci a ukončí reklamační jednání jedním z následujících způsobů:

- odstraněním vady poskytované služby
- výměnou služby za jinou po předcházející dohodě s Uživatелеm
- vrácením ceny zaplacené za poskytovanou službu (při odstoupení od smlouvy)
- vyplacením přiměřené slevy z ceny poskytované služby,
- odůvodněným zamítnutím reklamace.

6.7 V případě uznání reklamace týkající se správnosti vyúčtované sumy Poskytovatel zúčtuje oprávněně reklamovanou cenu za službu v nejbližším zúčtovacím období, případně obdobích až do vrácení celé oprávněně reklamované ceny, případně dohodne s kupujícím Uživatелеm prodloužení předplatného období poskytování Služby. Pokud byla cena účtovaná (fakturovaná) za jednorázově poskytnutou službu, suma ve výšce oprávněně reklamované ceny se kupujícímu Uživateli vrátí.

Článek VII – Závěrečná ustanovení

7.1 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 24. 9. 2019.

7.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny a doplnění tohoto reklamačního řádu bez předcházejícího upozornění.

7.3 Dohled nad dodržováním povinností ze strany Poskytovatele služeb ve věcech ochrany spotřebitele ve smyslu platné právní úpravy vykonává Česká obchodní inspekce adresa: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 a její podřízené místní příslušné Inspektoráty.

Reklamační protokol zašleme na požádní z info@sdiary.eu