

Reklamační řád pro reklamaci služeb

Tento Reklamační řád pro reklamaci služeb (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad služeb poskytovaných naší společností:

Shania, a.s., se sídlem Příkop 843/4, Zábřovice, 602 00 Brno

IČ: 28199308

DIČ: CZ28199308

zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. B 7778

adresa pro doručování: Pavlovova 1169/54, 700 30 Ostrava-Zábřeh

kontaktní e-mail: info@shaniagroup.com

1. **Za jaké vady poskytovaných služeb odpovídáme?**

Jako poskytovatel odpovídáme za to, že **služba při poskytnutí nemá vady a že je poskytnuta ve shodě se smlouvou.**

Služba při poskytnutí nemá vady a je poskytnuta ve shodě se smlouvou v případě, když odpovídá jejímu popisu na webovém rozhraní, je poskytnuta v dohodnutém termínu, je poskytnuta s náležitou odborností a péčí a je v souladu s požadavky právních předpisů.

2. **Jaká je záruční doba poskytované služby?**

Poskytované služby je možné reklamovat v průběhu jejich poskytování. Skryté vady reklamujte bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvíte. Nejpozději lze vadu služby reklamovat do šesti měsíců od poskytnutí služby.

3. **Jaká práva z vadného plnění máte?**

V případě, že vám byla služba poskytnuta vadně, máte zejména právo na bezplatnou nápravu (zejména na dodatečné poskytnutí služby), přiměřenou slevu z ceny, odstoupení od smlouvy (pouze v případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy) a případně další práva uvedená na webovém rozhraní. Případní další práva vyplývající z obecně závazných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud jste o vadě před poskytnutím služby věděli nebo jste vadu sami způsobili, zejména poskytnutím nesprávných nebo neúplných informací.

Vady reklamujete bez zbytečného odkladu po tom, co jste se o nich dozvěděli. Vadu služby lze reklamovat nejpozději do šesti měsíců ode dne poskytnutí služby. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

4. **Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?**

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před poskytnutím služby věděli;
- jste vadu služby sami způsobili.

5. **Jak postupovat při reklamaci?**

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamaci lze uplatnit ústně v průběhu poskytování služby a dále vždy telefonicky, e-mailem či písemně, a to tak, že vadu označíte nebo oznámíte, jak se projevuje.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady

Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám vystavíme písemné potvrzení.

V případě složitě nebo sporně reklamace rozhodujeme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.

V souladu s občanský zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Vezměte, prosím na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 13. 5. 2022