

# Reklamační řád

## Obecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování reklamace na služby nabízené Poskytovatelem/i Spotřebiteli na webových stránkách <https://zalozfirmuonline.cz>.

Službou se rozumí služby nabízené Poskytovatelem, a to Služby spojené se založením společnosti, registrací živnosti, poskytnutím sídla společnosti, vyhotovením výpisů z registrů, v případě, že tuto službu poskytuje přímo provozovatel webových stránek. V případě, že plnění služeb probíhá zprostředkovaně, řídí se reklamační řádem poskytovatelem služby.

Reklamací se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

Vyřízením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení samotným odstraněním vady poskytované služby, poskytnutí jiné kompenzační služby za reklamovanou, vrácením ceny uhrazené za poskytnutou službu, poskytnutím odpovídající slevy z uhrazené ceny za poskytnutou službu nebo zamítnutí reklamace v odůvodněném případě.

Okamžikem zaplacení ceny za objednanou Službu, Spotřebitel souhlasí s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že byl s jeho obsahem seznámen.

## Odpovědnost za vady

Poskytovatel odpovídá za vady nabízené služby po dobu jejího poskytování Spotřebiteli, stejně tak odpovídá za to, že nabízená služba bude splňovat požadavky na kvalitu nabízené služby bude v souladu s příslušnými zákony vztahujícími se k typu nabízené služby.

Poskytovatel neodpovídá za změnu termínu nebo podmínek služby, pokud dojde k překážce plnění služby nebo její kvality z důvodu zásahu, opatření či dodatečně vznešených požadavků ze strany úřadů nebo pokud dojde ke změně, úpravě či nové platnosti nebo neplatnosti příslušného zákona.

## Uplatnění reklamace

Spotřebitel je oprávněn uplatnit reklamaci:

- na kvalitu poskytované služby, která se hodnotí dle potvrzené objednávky a dokončeného uskutečnění plnění a souladu s platnými zákony ČR,
- na správnost ceny účtované za poskytovanou službu, pokud má důvodnou pochybnost, že faktura za Službu nebyla vystavena v souladu ceníkem Poskytovatele.

Reklamací musí Spotřebitel uplatnit u Poskytovatele neprodleně po tom, co zjistil vadu poskytované služby nebo nesprávnost vyúčtované částky, nejpozději však do 30 dnů, jinak právo na reklamaci zaniká.

Reklamací podle bodu 1 tohoto článku může Spotřebitel uplatnit:

1. písemně na adrese Poskytovatele,
2. na e-mailu [info@zalozfirmuonline.cz](mailto:info@zalozfirmuonline.cz)
3. osobně v sídle Poskytovatele.

Konkrétní kontaktní údaje Poskytovatele jsou zveřejněny na jeho webových stránkách nebo na vystavené smlouvě či faktuře.

Při uplatnění reklamace Spotřebitel v reklamaci uvede své identifikační a kontaktní údaje (adresu bydliště, pobytu, příp. sídla, telefonní číslo, e-mail), přesně označí a popíše vadu služby a způsob, jakým se vada projevuje, jakož i časové vymezení, kdy podle Spotřebitele došlo k omezení kvality poskytnuté služby. V reklamačním protokolu Spotřebitel dále uvede, který z nároků z odpovědnosti za vady uplatňuje, případně

další potřebné údaje. V případě reklamace správnosti vyúčtování za poskytnutou Službu musí Spotřebitel uvést den objednávky, název služby (název zakládané společnosti) a období, kterého se reklamace týká.

Poskytovatel neodpovídá za eventuelní nesprávné údaje uvedené Spotřebitelem v popisu reklamce a za nemožnost doručení písemností na Spotřebitelem uvedenou kontaktní adresu (fyzickou či elektronickou).

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

- neodborné nebo neoprávněné zásahy Spotřebitele v poskytovaných Službách nebo jiných osob, kterým Spotřebitel umožnil ať už vědomě či nevědomě, a to i svým nedbalostním jednáním, takový zásah nebo
- pokud Spotřebitel uplatnil reklamaci až po uplynutí 30 dnů ode dne, kdy vadu zjistil.

Za den zahájení reklamačního řízení se považuje ten den, kdy Spotřebitel uplatnil reklamaci u Poskytovatele resp. byla Poskytovateli doručena. Jestliže reklamace neobsahuje všechny požadované údaje, reklamační řízení začíná až dnem doručení všech požadovaných údajů. Pokud Spotřebitel ani na výzvu Poskytovatele nedoplní do 14 dnů chybějící údaje, reklamace bude považována za neopodstatněnou.

## Vyřízení reklamace / odstranění vady

Při osobním uplatnění reklamace vydá Poskytovatel nebo jeho zástupce Spotřebiteli přijímací protokol či potvrzení o přijetí (uplatnění) reklamace. Přijímací protokol může být vydán jak ve fyzické (papírové) formě, tak i elektronicky. Pokud není možné potvrzení vystavit či doručit ihned, musí být vystaveno/doručeno neprodleně, nejpozději však spolu s dokladem o vybavení reklamace; potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud Spotřebitel má možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.

Vyřízení reklamace musí proběhnout ve lhůtě ne delší jak 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Poskytovatel nedohodne s Spotřebitelem na jiné lhůtě. Po vyřízení/ukončení reklamace vydá Poskytovatel Spotřebiteli výstupní protokol/zprávu a to formou e-mailové zprávy nebo fyzicky v papírové podobě.

Poskytovatel je povinen vést evidenci o reklamacích a předložit ji na požádání pověřeného orgánu k nahlédnutí. Evidence o reklamaci musí obsahovat: pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamace, datum přijetí a vyřízení reklamace a způsob vyřízení reklamace.

Pokud se na poskytované službě vyskytne vada, kterou lze odstranit, poskytovatel je povinen vadu neprodleně odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje Poskytovatel.

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy:

- jestliže poskytnutá služba vykazuje vadu/y, kterou/é nelze odstranit a brání tomu, aby se služba mohla řádně využívat,
- jde sice o vady, které lze odstranit, ale Spotřebitel nemůže pro opětovné vyskytnutí se vady službu řádně využívat; za opětovné vyskytnutí se vady se považuje stav, kdy stejná vada se vyskytne potřetí po nejméně dvou předchozích odstraněních, nebo se jedná o větší počet vad služby a nelze ji proto řádně využívat; za větší počet vad se považují současně nejméně tři různé vady, které brání řádnému využívání služby,
- Poskytovatel nevybaví reklamaci v zákonně stanovené lhůtě 30 dnů.

Poskytovatel se může se Spotřebitelem dohodnout také na způsobu vyřízení reklamace nahrazením reklamované Služby jinou Službou.

Jestliže se v poskytnuté Službě objeví jiné vady neodstranitelné, má Spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

Při vyřizování reklamace poskytnutím slevy z účtované ceny se přihlíží k povaze a velikosti vady služby. O výši poskytované slevy rozhoduje Poskytovatel.

Poskytovatel vyřídí resp. ukončí reklamaci jakýmkoliv z následujících způsobů:

- odstraněním vady,
- výměnou poskytnuté Služby za jinou po předchozí dohodě s Spotřebitelem,

- vrácením ceny zuhrazené Spotřebitelem (při odstoupení od smlouvy)
- poskytnutím přiměřené slevy z ceny poskytované Služby (dobropisováním části ceny),
- odůvodněným zamítnutím dané reklamace.

V případě uznání reklamace týkající se vyúčtované částky, Poskytovatel zúčtuje výši slevy resp. část ceny služby v nejbližším zúčtovacím období, případně dohodne se Spotřebitelem další poskytnutí Služby jako kompenzaci. Pokud byla cena účtována za jednorázově poskytnutou službu, částka ve výši oprávněně reklamované ceny se Spotřebiteli vrátí obdobně, jako při reklamaci služby poskytované na delší časové období.

## Závěrečná a ostatní ustanovení

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

Změny a doplnění tohoto reklamačního řádu jsou platné a účinné ode jejich vydání.

Dohled nad dodržováním povinností ze strany Poskytovatele služeb ve věcech ochrany spotřebitele ve smyslu platné právní úpravy provádí Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 a její podřízené místně příslušné Inspektoráty.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.6.2018.