

Reklamační řád portálu Cinkly.cz

1. Základní informace

Tento Reklamační řád platí pro Zákazníky portálu Cinkly.cz. Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka, coby uživatele portálu Cinkly.cz a práva a povinnosti Poskytovatele. Zákazník tím, že schválil Obchodní podmínky pro poskytování portálu Cinkly.cz (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento Reklamační řád. Tímto Reklamačním řádem se řídí vzájemné vztahy Zákazníka a Poskytovatele v případě reklamace Služby portálu Cinkly.cz. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné zveřejněno na webových stránkách www.cinkly.cz s tím, že Reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako Podmínky. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem výslovně upraven tímto Reklamačním řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zák. č. 127/2005 Sb. (Zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.

Zákazník má právo uplatnit reklamaci Služby portálu Cinkly.cz.

Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi (s omezeními níže uváděnými) za poskytovanou Službu a to pokud: (i) Služba nebyla poskytnutá v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům nebo

dohodnuté kvalitě, množství, rozsahu či ceně, (ii) za poskytnutou Službu nebyla správně vyúčtována cena. Pokud však bylo Službu možno využít jen částečně, a nebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, není Poskytovatel povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby portálu Cinkly.cz nebo vadného poskytnutí Služby portálu Cinkly.cz

Pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají slova s velkým počátečním písmenem význam definovaný v Podmínkách.

2. Postup při reklamaci služby Cinkly

Poskytovatel a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se Služby portálu Cinkly.cz poskytované Poskytovatelem.

Reklamaci na poskytovanou Službu portálu Cinkly.cz je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby portálu Cinkly.cz, jinak právo zanikne.

Zákazník může uplatnit reklamaci jedním z dále uvedených způsobů:

- telefonicky: na čísle +420 799 512 512
- emailem na adresu: podpora@cinkly.cz.

Při nahlašování reklamace je Zákazník povinen uvést:

- Jméno, Příjmení / Název Firmy, IČ.

- Registrační e-mail.
- Popis závady (a buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje).
- Počátek reklamačního řízení je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční služby, resp. nahlášení závady s uvedením kompletních údajů (viz výše) (od okamžiku, který nastane později).

O průběhu reklamace (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamace vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud by bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby portálu Cinkly.cz nebo vadného poskytnutí Služby Cinkly.

3. Společná ustanovení

Pokud nebude Zákazník s řešením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace.



Ujednání o limitaci odpovědnosti Poskytovatele za újmu (pro případy, kdy Poskytovatel za způsobenou újmu odpovídá) jsou uvedena v Podmínkách.

Zákazník, který uzavřel Smlouvu na telekomunikační služby v postavení spotřebitele, může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (s adresou internetových stránek www.ctu.cz).

Spory ze Smlouvy, nedojde-li mezi stranami k dohodě o smírném vyřešení sporu, nelze s výjimkou výše uvedenou řešit mimosoudní nebo správní řízení.

Reklamační řád je k nahlédnutí na internetových stránkách www.cinkly.cz.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 8. 2020.

Cinkly s.r.o.