

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad digitální služby Cony poskytované společností CONEO, s.r.o., IČ: 25574990, se sídlem Tuřanka 1519/115a, 627 00 Brno (dále jen "Poskytovatel").

1.2 Zákazníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která si objednala Službu prostřednictvím webových stránek www.cony-coneo.cz (dále jen "Zákazník").

1.3 Tento reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek Poskytovatele.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY

2.1 Poskytovatel odpovídá za to, že Služba funguje v souladu s popisem na webových stránkách a v rozsahu zakoupeného tarifu.

2.2 Za vadu se považuje zejména:

- a) nedostupnost Služby způsobená na straně Poskytovatele
- b) nefunkčnost klíčových funkcí Služby
- c) nedodání přístupových údajů nebo aktivačního odkazu

2.3 Za vadu se nepovažuje:

- a) dočasná nedostupnost z důvodu údržby (o které byl Zákazník předem informován)
- b) omezení funkčnosti způsobené třetími stranami (např. výpadek aplikace Telegram)
- c) omezení funkčnosti způsobené nevhodným použitím Služby Zákazníkem
- d) omezení funkčnosti z důvodu nedostatečného internetového připojení Zákazníka

3. REKLAMACE PŘEDPLATNÉHO

3.1 V případě reklamace související s opakovanými platbami musí Zákazník kromě údajů uvedených v bodě 4.2 uvést i datum poslední platby a číslo transakce.

3.2 Reklamacie týkající se neoprávněného stržení platby musí být uplatněna do 30 dnů od provedení platby.

3.3 V případě oprávněné reklamacie neoprávněně stržené platby bude částka vrácena na účet Zákazníka do 14 dnů.

4. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

4.1 Zákazník může uplatnit reklamaci emailem na adrese cony.byconeo@gmail.com

4.2 V reklamaci musí být uvedeno:

- e) identifikační údaje Zákazníka (jméno, příjmení, email)
- f) popis reklamované vady
- g) požadovaný způsob vyřízení reklamacie

4.3 Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1 Poskytovatel potvrdí přijetí reklamacie do 5 pracovních dnů od jejího doručení.

5.2 Poskytovatel rozhodne o reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.

5.3 O vyřízení reklamacie bude Zákazník informován emailem.

6. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

6.1 V případě oprávněné reklamacie má Zákazník právo na:

- a) bezplatné odstranění vady
- b) přiměřenou slevu z ceny
- c) vrácení peněz, pokud vadu nelze odstranit

6.2 Volba způsobu vyřízení reklamace náleží Zákazníkovi.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 04.08.2025.

7.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu reklamačního řádu.