

# **,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 Bučovická 183, 684 01 Slavkov u Brna (dále jen "Poskytovatel").

1.2 Zákazníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která si objednala Službu prostřednictvím webových stránek [www.cony-coneo.cz](http://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](mailto: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.