

## Reklamační řád společnosti iService Czech Republic, s.r.o.

### 1. Úvodní ustanovení

Pro zabezpečení správného postupu při uplatňování reklamací nedostatků na službách při využívání internetového portálu [www.zlutymeloun.cz](http://www.zlutymeloun.cz) poskytovaných společností iService Czech Republic, s.r.o., se sídlem Varšavská 715/36, Praha 2, PSČ 120 00, IČ: 02414481 (dále jen „**Společnost**“), spotřebiteli na základě Rámcové smlouvy o spolupráci, vydává Společnost tento reklamační řád ve smyslu ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

### 2. Právo spotřebitele na reklamaci

V případě, že spotřebitel zjistí, že jsou mu poskytovány služby nižší kvality nebo nižšího rozsahu, než jak bylo dříve smluvně dohodnuto, vzniká mu právo na reklamaci za podmínek stanovených tímto Reklamačním řádem.

### 3. Uplatnění reklamace

- 3.1. Spotřebitel je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být uskutečněna náprava.
- 3.2. Spotřebitel může uplatnit reklamaci v sídle Společnosti nebo u určené osoby, která je povinna reklamaci vyřídit.
- 3.3. Spotřebitel je povinen podat pravdivé informace týkající se reklamace nedostatků poskytnuté služby, poskytovat při vyřizování reklamace součinnost, zejména doplňovat požadované skutečnosti, podávat informace a vysvětlení, předkládat doklady prokazující skutečný stav a pod.
- 3.4. Jestliže spotřebitel neuplatní svoje právo způsobem stanoveným zákonem a tímto Reklamačním řádem, nebo nedodrží reklamační postup, jeho nárok na reklamaci zaniká.
- 3.5. Společnost při uplatnění reklamace vydá spotřebiteli potvrzení. Pokud je reklamace uplatněna prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, Společnost doručí potvrzení o uplatnění reklamace spotřebiteli ihned, nejpozději společně s dokladem o vyřízení reklamace. Potvrzení o uplatnění reklamace se nedoručuje, pokud má spotřebitel možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem

### 4. Postup a vyřizování reklamace

- 4.1. V zájmu rychlého průběhu vyřizování reklamace je spotřebitel povinen při uplatňování reklamace předložit všechny relevantní doklady týkající se poskytnuté služby.
- 4.2. Na základě rozhodnutí spotřebitele, která práva podle zvláštního předpisu uplatňuje podanou reklamaci, Společnost po důkladném přezkoumání rozhodne o způsobu vyřízení reklamace ihned, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dní ode dne uplatnění reklamace, v odůvodněných případech, zejména pokud to vyžaduje složité technické zhodnocení stavu služby, nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace.
- 4.3. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech je možné reklamaci vyřídit i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 4.4. Společnost vydá spotřebiteli o vyřízení reklamace písemný doklad nejpozději 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

### 5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Právní vztahy mezi Společností a spotřebitelem, které výslovně neupravuje tento Reklamační řád, se budou řídit příslušnými ustanoveními jednotlivých smluv uzavřených mezi Společností a spotřebitelem a příslušnými

ustanoveními všeobecně závazných právních předpisů platných na území České republiky.

5.2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01.12.2015.