

# Reklamačný poriadok spoločnosti IDEME JESTĚ s. r. o.

IDEME JESTĚ s. r. o. , Karpatské námestie 10A, Bratislava - mestská časť Rača 831 06, zapísaná v OR Okresného súdu Bratislava I, vložka č. 103368/B, IČO: 48 082 236 (ďalej aj „agentúra“, „poskytovateľ“, „zhotoviteľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti IDEME JESTĚ s. r. o. (ďalej „reklamačný poriadok“)

Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti agentúry a klienta v rámci reklamačného konania.

Reklamačné konanie je konaním, ktoré agentúra vedie na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti a kvality poskytnutej služby alebo zhotoveného produktu v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi agentúrou a klientom.

## Článok 1.

### Prijatie reklamácie a reklamačné konanie

**1.1. Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie nároku klienta na preverenie správnosti a kvality poskytnutej služby alebo zhotoveného produktu. Reklamáciou nie je

- a) **Žiadosť klienta o úpravu produktu**
- b) **Žiadosť klienta o opravenie textovej, a/alebo vizuálnej chyby v grafickom návrhu**
- c) **Podnet klienta na úpravu alebo zlepšenie poskytovaných služieb alebo zhotovovaných produktov agentúry.**
- d) **Podnet klienta na úpravu dokumentov vydávaných agentúrou**
- e) **Žiadosť nesporného informačného charakteru, ktorého predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality poskytnutej služby alebo zhotoveného produktu.**

**1.2. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť klienta, pokiaľ sa preukáže zjavná nepravdivosť v nej uvedenej skutočnosti. Nepravdivosť spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného plnenia zo strany agentúry. V takomto prípade agentúra vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamácií, avšak všetky poplatky a iné náklady agentúry účelne vynaložené na zistenie dodatočných informácií pre klienta nad rámec základnej informačnej povinnosti agentúry vyplývajúce zo zákona znáša klient.**

**1.3. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne (doručením požiadavky na e-mailovú adresu [info@gastroreklama.sk](mailto:info@gastroreklama.sk) alebo poštou na adresu sídla agentúry).**

**1.4. Agentúra je povinná uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti v lehotách určených v tomto reklamačnom poriadku a/alebo vo VOP, právnom predpise. V prípade ich rozdielného určenia platia vždy kratšie lehoty.**

**1.5. Klient je povinný priložiť k reklamácií všetky doklady preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú účinne plynúť až od dňa kedy boli agentúre všetky skutočnosti, ktoré v reklamácií klient uvádza, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania.**

**1.6. Agentúra si vyhradzuje právo kontaktovať klienta za účelom doplnenia informácií nevyhnutných pre riadne vedenie reklamačného konania.**

**1.7. Agentúra vybavuje reklamácie ihneď, najneskôr však v lehote 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie klientom.**

**1.8. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša agentúra. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient. Tým nie je dotknutý nárok agentúry na náhradu škody, ktorá bola agentúre spôsobená uplatnením neoprávnenej reklamácie.**

**1.9. Plané uplatnenie reklamácie klientom nezabavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči agentúre po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, ak je reklamácia klienta oprávnená a svojou podstatou má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.**

**1.10. Agentúra nie je povinná odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa odseku 1.1.**

## Článok 2

### Lehoty pre uplatnenie práv klienta

**2.1. Klient má nárok na nápravu zo strany agentúry, ak agentúru bez zbytočného odkladu od zistenia skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie informoval o skutočnosti, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu..**

**2.2. Lehota na podanie žiadosti o reklamáciu poskytnutej služby je 3 dni od jej poskytnutia.**

**2.3. Lehota na podanie žiadosti o reklamáciu vyhotoveného produktu je 3 dni od prevzatia produktu klientom, v prípade ak produkt preukázateľne nespĺňa špecifikáciu alebo iné kvality dohodnuté pri potvrdení objednávky.**

**2.4. Lehota na podanie žiadosti o reklamáciu vyhotoveného produktu je 6 mesiacov od jeho doručenia klientovi.**

## Článok 3

### Vylúčenie zodpovednosti agentúry

**3.1. Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa obchodných podmienok pre príslušnú službu alebo produkt alebo podľa všeobecných obchodných podmienok agentúry, agentúra nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní služieb alebo zhotovovaní produktov, ak sa preukáže, že k porušeniu došlo kvôli prekážke, ktorá nastala nezávisle od vôle agentúry a bráni jej v splnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by agentúra túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a tiež, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.**

**3.2. Agentúra nenesie zodpovednosť za konanie v prípade ak dôjde k odmietnutiu splnenia záväzkov *tretích strán* (v zmysle všeobecných obchodných podmienok agentúry) podieľajúcich sa na poskytovaní služby alebo zhotovovaní produktov.**

**3.3. Agentúra nenesie zodpovednosť ak zo strany poskytovateľa (ktorý je v tomto vzťahu treťou stranou v zmysle všeobecných obchodných podmienok agentúry) služby alebo produktu dôjde k neschváleniu požiadavky klienta, ktoré sú v rozpore s podmienkami dodávateľa. Ide najmä o *príspevky* (v zmysle všeobecných obchodných podmienok agentúry), ktoré klient požadoval zverejniť na stránkach, ktoré poskytujú možnosť zverejniť takéto oznámenia – tj. napr. sociálne siete Facebook, Instagram a iné.**

## Článok 4

### Záverečné ustanovenia

**4.1. Agentúra je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu agentúra zverejní vo svojich obchodných priestoroch alebo na svojej internetovej stránke a určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.**

**4.2. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok agentúry v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.**

**4.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 1.12.2019.**