

REKLAMAČNÍ ŘÁD

SkyCloud s.r.o.

IČ: 04903641 DIČ: CZ04903641,

se sídlem **Revoluční 1403/28, Praha 1 110 00**

společnost zapsaná v OR, vedeném Městským soudem v Praze C 255406

(dále též Podnikatel)

Čl. I

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran vzniklých z uplatnění práv z odpovědnosti Podnikatele (Příkazníka) za služby poskytnuté na základě Příkazní smlouvy, mezi Podnikatelem, tj. obchodní společností SkyCloud s.r.o., IČ: 04903641, sídlem Praha, Revoluční 1403/28, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 255406 a Příkazcem, tj. jinou fyzickou či právnickou osobou.
2. Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky, s vyloučením kolizních ustanovení. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. II

Uplatnění reklamace

1. Spotřebitel může uplatnit reklamaci jakýmkoliv způsobem, avšak doporučujeme uplatnění reklamace písemně, a to postupem uvedeným v bodě č. 2 tohoto článku. V rámci uplatnění reklamace je spotřebitel povinen vytknout vadu služby a zvolit nárok z odpovědnosti za vady. Příkazník vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Příkazce je povinen uplatnit reklamaci zasláním e-mailu s popisem vady na e-mailovou adresu info@claimcloud.cz nebo poštou na adresu SkyCloud s.r.o., Revoluční 1403/28, Praha 1 110 00 . Do předmětu e-mailu je třeba uvést „REKLAMACE“. Jako přílohu e-mailu je třeba přiložit vyplněný formulář s názvem „Reklamační list“, který je k dispozici ke stažení na webových stránkách Příkazníka. Příkazník potvrdí přijetí reklamace e-mailem po zaslání a doručení všech uvedených náležitostí.
3. Při uplatnění reklamace musí Spotřebitel či Příkazce prokázat, že reklamovaná služba bylo objednána u Příkazníka.

Čl. III

Obecná úprava práv Příkazce z vadného plnění

1. Služba vykazuje vady, pokud není provedena pro Příkazce v souladu se Smlouvou. Není-li Smlouva ujednán druh a jakost prováděné služby, plní Příkazník v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Za vadu se nepovažuje alternativní plnění ze strany letecké společnosti, které odsouhlasil Příkazce.
2. Při předčasném plnění může Příkazník odstranit vady do doby určené pro odevzdání plnění. Výkonem svého práva nesmí způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo Příkazce na náhradu škody tím není dotčeno.
3. Příkazce či Spotřebitel nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o kterou sám způsobil, případně musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy, případně byl na nevhodný pokyn Příkazce upozorněn.
4. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Příkazce právo
 - a. na odstranění vady,
 - b. na přiměřenou slevu, nebo
 - c. odstoupit od smlouvy.
5. Příkazce sdělí Příkazníkovi, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Příkazce změnit bez souhlasu Příkazníka; to neplatí, žádal-li Příkazce odstranění vady, která se ukáže jako neodstranitelná. Neodstraní-li Příkazník vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Příkazci, že vady neodstraní, může Příkazce požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li Příkazce své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
6. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Příkazce právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Dokud Příkazce neuplatní právo na slevu z ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Příkazník dodat to, co chybí, nebo odstranit vadu. Neodstraní-li Příkazník vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Příkazci, že vady neodstraní, může Příkazce požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu, nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Příkazce změnit bez souhlasu Příkazníka.
7. V případě oprávněné reklamace má Příkazce právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Neuplatní-li Příkazce právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud mu toto právo nepřizná.
8. Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvod

Čl. IV

Podmínky a vyřízení reklamace

1. Reklamace uplatněné Spotřebitelem jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se Příkazník se Spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Příkazník je povinen vydat Spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem.