

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti
Korekturov, s.r.o.
se sídlem Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1,
identifikační číslo: **17526272**
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 372212
pro prodej zboží a služeb prostřednictvím on-line portálu umístěného na internetové adrese
www.korekturov.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“ obchodní společnosti Korekturov, s.r.o., se sídlem Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, identifikační číslo: 17526272, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 372212 (dále jen „**prodávající**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „**kupující**“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.korekturov.cz (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).
- 1.2. Tento reklamační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „**reklamace**“) v souvislosti s kupními smlouvami uzavřenými mezi zákazníkem (kupujícím) a prodávajícím, spolu s údaji o tom, kde a jakým způsobem lze reklamaci uplatnit.
- 1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek a reklamačního řádu je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 1.4. Znění reklamačního řádu může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění reklamačního řádu.

2. PODMÍNKY A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 2.1. Zákazník může uplatnit reklamaci oznámením/podáním/odesláním na fyzickou adresu sídla společnosti v **Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1**. Podání je možné učinit také prostřednictvím elektronické pošty, a to na e-mailové adrese **reklamace@korekturov.cz**, tento způsob je identifikován a doporučen k tomuto druhu komunikace jako primární.

- 2.2. Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada/chyba objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání fyzického zboží (nevztahuje se na službu) může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.
- 2.3. Reklamací **fyzického zboží** se považuje za řádně uplatněnou, jestliže reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (zejména vyhláška č. 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).
- 2.4. Reklamací **digitálního zboží** se považuje za řádně uplatněnou, jestliže bylo v reklamaci uvedeno číslo objednávky, které sedí s údaji o zákazníkovi, které zadal do objednávky digitálního produktu. Zákazník není povinen odesílat digitální soubor zpět kupujícímu. K zadání a dalšímu řešení reklamace stačí jméno zákazníka a číslo objednávky. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (zejména vyhláška č. 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).
- 2.5. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy/nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace a jejího řízení.
- 2.6. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci do tří pracovních dnů, ve složitých případech do sedmi pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a je možné z něj vyvozovat další právní postupy a důsledky.

3. ROZSAH PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 3.1. Práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího ohledně záruky prodávajícího za jakost zboží a služeb při převzetí/odevzdání a práva zákazníka z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 2161 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).
- 3.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží/služba při převzetí/odevzdání nemá vady/chyby. Zejména prodávající odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník zboží převzal:
 - a) má zboží/služba vlastnosti, které si prodávající a kupující ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo vyhotovitel popsal, nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží/služby a na základě reklamy jimi prováděné;

- b) se zboží/služba hodí k účelu, který pro její použití/využití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží/služba tohoto druhu obvykle používá/využívá;
 - c) je zboží/služba v odpovídajícím množství, míře, nebo hmotnosti a kvalitě;
 - d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 3.3. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží/služby, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození zákazníkem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu, případně zásahu do objednaného a prodávajícím odeslaného dokumentu.
- 3.4. Projeví-li se vada u **fyzického zboží** v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 3.5. Nemá-li zboží/služba vlastnosti stanovené v čl. 3.2 výše, může zákazník požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady. Jde-li o špatně vyhotovenou a odevzdanou službu formou digitálního obsahu, řídí se průběh její reklamace ustanoveními v dalších článcích tohoto reklamačního řádu.
- 3.6. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má zákazník i právo od kupní smlouvy odstoupit. V případě chyb v digitálním produktu (prostřednictvím odevzdané objednané služby) může požadovat zákazník plné druhé čtení příslušného dokumentu zdarma.
- 3.7. Neodstoupí-li zákazník od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.
- 3.8. **Kupující bere na vědomí, že ve chvíli zpřístupnění opravovaného dokumentu a jeho stažení z webového rozhraní ve vyhotovené formě ztrácí právo na odstoupení od smlouvy (v souladu s § 1837 písm. l) o dodání digitálního obsahu občanského zákoníku.**
- 3.9. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží/služby věděl, že zboží/služba má vadu/chyby, anebo pokud zákazník vadu/chyby svými dalšími zásahy sám způsobil.
- 3.10. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady/chyby, která se vyskytne u spotřebního zboží/služby v

době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží (s výjimkou uvedenou v textu výše a s výjimkou článku 3.8). To neplatí:

- a) u zboží prodáváného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- b) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nebo
- c) vyplývá-li to z povahy věci.

3.11. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo:

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- b) na odstranění vady opravou věci;
- c) na odstranění chyb bezplatným druhým čtením dokumentu;
- d) odstoupit od smlouvy (s výjimkou výše uvedených situací).

3.12. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady/chyby, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady/chyby. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady/chyby, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady/chyby v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady/chyby neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li zákazník své právo včas, má práva podle čl. 3.1 až 3.1.

3.13. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady/chyby, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

3.14. Dokud zákazník neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu/chybu. Jiné vady/chyby může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží/služby nebo dodáním nového zboží/služby; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady.

3.15. Neodstraní-li prodávající vadu/chybu zboží/služby včas, nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit (s výjimkami viz výše). Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího.

4. ZVLÁŠTNÍ PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ REKLAMACÍ KOREKTURY TEXTU

4.1. Následující body pojednávají o automatickém řešení reklamace odevzdané práce (dodané služby), dle kterého se postupuje ve chvíli oznámení o vadném plnění (tj. odevzdání dokumentu zpět zadavateli/kupujícímu s chybami) ve zrychleném procesu (žádost musí obsahovat číslo objednávky a jasné vymezení míst, kde se chyba/chyby nachází):

- 4.1.1. Pokud se v dokumentu objevilo osm (**8**) a méně chyb, postupuje se v souladu s obchodními podmínkami okamžitým vrácením peněz za dané normostrany, tj. vrácení peněz za maximálně osm (**8**) normostran celkem.
- 4.1.2. Pokud se v dokumentu objevilo devět (**9**) a více chyb, maximálně však čtrnáct (**14**), postupuje se v souladu s obchodními podmínkami okamžitým vrácením s progresí až do 30 % ceny zakázky, tj. vrácení peněz v **maximální výši 30 %** ceny zakázky.
- 4.1.3. Pokud se v dokumentu objevilo patnáct (**15**) a více chyb (bez limitu), postupuje se v souladu s obchodními podmínkami okamžitým vrácením s progresí až do 75 % ceny zakázky, tj. vrácení peněz v **maximální výši 75 %** ceny zakázky.
- 4.1.4. Pokud se objeví chyby v doplňkové službě „**Analýza oprav**“, není možné tyto chyby považovat za vadné plnění korektury daného dokumentu a v tomto případě se nepostupuje vrácením peněz ve zrychleném řízení (viz výše).

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 5.2. Reklamacie se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.
- 5.3. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2023.
- 5.4. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa sídla **Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1**, adresa elektronické pošty **info@korekturov.cz; jednatel@korekturov.cz; reklamace@korekturov.cz**, telefon **606 326 040**. Prodávající neposkytuje jiný prostředek on-line komunikace.

V Praze dne **1. 4. 2023**.