

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění při poskytování služeb zhotovení rodokmenu pro spotřebitele, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1. Práva a povinnosti smluvních stran

1.1. Poskytovatel se zavazuje, že služby budou provedeny řádně, včas a v souladu s uzavřenou smlouvou, odbornou péčí a platnými právními předpisy.

1.2. Spotřebitel je oprávněn reklamovat vady služeb, pokud nebyly poskytnuty v souladu se sjednanými podmínkami nebo mají jiné nedostatky, které brání jejich řádnému využití.

1.3. Za vadu se nepovažuje rozdílné subjektivní očekávání spotřebitele od poskytnuté služby, pokud byla služba provedena v souladu se smlouvou a obecně uznávanými metodami genealogického výzkumu.

1.4. Poskytovatel nezaručuje dohledání dat v zahraničních archivech a institucích.

2. Podání reklamace

2.1. Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co spotřebitel zjistí vadu služby, a to prostřednictvím elektronické pošty na adresu info@pametrodu.cz nebo písemně na adresu sídla poskytovatele.

2.2. Reklamace musí obsahovat:

- identifikaci spotřebitele (jméno, příjmení, adresu, e-mail, telefonní kontakt),
 - popis vady a jejího projevu,
 - požadovaný způsob vyřízení reklamace,
 - kopii smlouvy či jiného dokladu prokazujícího uzavření smluvního vztahu.
-

3. Lhůty a způsob vyřízení reklamace

3.1. Poskytovatel posoudí oprávněnost reklamace a vyzoomí spotřebitele o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

3.2. V případě oprávněné reklamace má spotřebitel právo na:

- bezplatnou nápravu vady,
- doplnění či opravu výstupů služby,
- přiměřenou slevu z ceny služby,

- odstoupení od smlouvy, pokud je vada podstatná a nelze ji odstranit.

3.3. Pokud se vada vyskytne opakovaně nebo nebyla ve stanovené lhůtě odstraněna, může spotřebitel požadovat slevu nebo odstoupit od smlouvy.

4. Náklady na reklamaci

4.1. V případě oprávněné reklamace nese veškeré náklady spojené s jejím vyřízením poskytovatel.

4.2. Pokud spotřebitel v souvislosti s reklamací vynaloží účelně vynaložené náklady, může požadovat jejich proplacení, pokud o to poskytovatele požádá bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek poskytovatele a je dostupný na jeho webových stránkách.

5.2. Spotřebitel bere na vědomí, že poskytovatel si vyhrazuje právo provádět změny tohoto reklamačního řádu, přičemž na právní vztahy mezi stranami se vztahuje znění účinné ke dni uzavření smlouvy.

VZOR REKLAMAČNÍHO FORMULÁŘE

Žádost o uplatnění reklamace

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa:

E-mail: Telefon:

Datum objednávky: Číslo smlouvy/faktury:

Popis reklamované vady:

.....

Požadovaný způsob vyřízení reklamace:

Datum podání reklamace:

Podpis spotřebitele:

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem jeho zveřejnění a řídí se platnými právními předpisy České republiky.