

## REKLAMAČNÍ ŘÁD APLIKACE MEDDI SVAS (dále jen „Reklamační řád“)

Společnost MEDDI hub a.s., Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 062 30 458, vedena u Městského soudu v Praze, vložka B 25071, (dále jen „Provozovatel“), je Provozovatelem aplikace MEDDI SVAS, dostupné prostřednictvím internetového serveru [www.meddisvas.com](http://www.meddisvas.com) nebo jako mobilní aplikace ke stažení na Google Play a App Store (dále jen „Aplikace“).

Tento Reklamační řád doplňuje Obchodní podmínky aplikace MEDDI SVAS, které jsou dostupné v aplikaci MEDDI SVAS nebo na webovém serveru [www.meddisvas.com](http://www.meddisvas.com) (dále jen „OP“). Výrazy v tomto Reklamačním řádu začínající velkými písmeny mají stejný význam, jaký je jim přiřazen v OP, pokud tento Reklamační řád výslovně nestanoví jinak.

Reklamační řád upravuje práva Uživatelů na nedostatečné Plnění v souvislosti s používáním Aplikace v souladu s čl. IV odst. 3. OP, tedy upravuje způsob a podmínky reklamace Uživatelů v případě vad Plnění poskytovaných Provozovatelem prostřednictvím Aplikace. Vezměte prosím na vědomí, že tento Reklamační řád se uplatní pouze na vady Plnění Poskytovatele. Na Smlouvy o poskytnutí služby nebo jiné smlouvy uzavřené prostřednictvím Aplikace mezi Uživateli a Poskytovateli navzájem se tento Reklamační řád nevztahuje.

### I.

#### Za jaké vady poskytnutých Plnění odpovídáme?

Provozovatel jako poskytovatel Plnění odpovídá Uživateli za to, že Plnění při poskytnutí nemá vady, a že je poskytnuto ve shodě se Smlouvou o užívání Aplikace. Plnění při poskytnutí nemá vady a je poskytnuto ve shodě se Smlouvou, když:

- odpovídá jejímu popisu ve Smlouvě, resp. v OP;
- je poskytnuto v dohodnutém termínu a trvá po uvedenou dobu;
- je poskytnuto s náležitou odborností a péčí;
- je v souladu s požadavky právních předpisů.

### II.

#### Jaká je záruční doba Plnění?

Poskytované Plnění je možné reklamovat v průběhu jeho poskytování. Vady reklamujte bez zbytečného odkladu po tom, co jste se o nich dozvěděli. Vadu Plnění lze reklamovat nejpozději do 6 měsíců ode dne poskytnutí Plnění.

### III.

#### Jaká práva z vadného Plnění máte?

V případě, že Vám Plnění bylo poskytnuta vadně, máte zejména právo na:

- a) bezplatnou nápravu (zejména na dodatečné poskytnutí Plnění nebo na poskytnutí náhradního Plnění);
- b) přiměřenou slevu z Ceny jednorázové služby (byla-li zaplácena);
- c) odstoupení od Smlouvy (pouze v případě, že je vadné Plnění podstatným porušením Smlouvy).

Případná další práva vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.

### IV.

#### Kdy nelze práva z vadného Plnění uplatnit?

Práva z vadného Plnění Vám nenáleží, zejména pokud:

- jste o vadě před poskytnutím Plnění věděli;
- jste vadu sami způsobili, zejména poskytnutím nesprávných nebo neúplných informací.

### V.

#### Jak postupovat při reklamaci?



Reklamací uplatněte u Provozovatele bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Reklamací lze uplatnit e-mailem či písemně dle kontaktních údajů uvedených v příloženém formuláři pro reklamací. Při uplatnění reklamací doporučujeme co nejpřesněji popsat, v čem vadu Plnění spatřujete. Urychlí to postup reklamací. Okamžikem uplatnění reklamací je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté Plnění (volba nároku). Doručené reklamací vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamací Vám vystavíme písemné potvrzení.

V souladu s Občanským zákoníkem, máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamací služeb. Vezměte, prosím, na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 13.8.2024.

## Formulář pro reklamaci Plnění

*(Vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat poskytnuté Plnění. Formulář je možné vytisknout a zaslat vyplněný na níže uvedenou adresu, či po vyplnění naskenovat a zaslat elektronicky na e-mail [podpora@meddi.com](mailto:podpora@meddi.com))*

### Odesílatel (Uživatel):

Jméno a příjmení:

Bydliště:

E-mail (pod kterým jsem registrován/ a v aplikaci):

(případně tel. číslo):

### Adresát (Provozovatel):

MEDDI hub a.s.,

IČ: 06230458,

Sídlo: Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1 email: [info@meddi.com](mailto:info@meddi.com)

### Uplatnění práva z vadného Plnění (reklamace)

Dobrý den,

Aplikace vykazuje tyto vady ..... (\* zde je třeba vadu podrobně popsat).

Požaduji vyřídit reklamaci následujícím způsobem: .....

*(\* zde je třeba požadovaný způsob vyřízení podrobně popsat; například - „žádám o bezplatnou nápravu Aplikace tak, aby byla opět funkční...“).*

Zároveň Vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na nápravu, a následně potvrzení data a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

V:.....

Dne:.....

.....  
Jméno a příjmení Uživatele  
(podpis)