

Reklamační řád

I.- Úvodní ustanovení

Práva Poskytovatele obsahu (dále jen "Poskytovatele" ve vztahu obchodu ku Objednateli a provozovatele Platformy (dále jen "Platforma") z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Platforma seznámí Objednatele i Poskytovatel s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost Objednatele mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1.1.2014.

II. - Poskytovatel neodpovídá za vady v těchto případech

- je-li vada na obsahu, který je veřejně přístupný
- splňuje-li obsah minimální kvalitu obrazu, která je (Lokální rozmazání pod 20% plochy, rozlišení 0,15 Mpix u fotky/gifu, 360p/28 fps u videa a velikost písma alternativy formátu Arial velikost 2 u psaných textů)
- upozorní-li Poskytovatel na konkrétní vadu obsahu předem
- není-li text či vyobrazení obsahu ve stejné barvě jako pozadí a nemůže tak dojít k nečitelnosti
- nedojde-li z jeho strany k jinému porušení pravidel portálu
- nedojde-li k hlášení chyby do 7 dnů od zobrazení každého jednotlivého uživatele

III. - Uplatnění reklamace

Objednatel má právo uplatnit reklamaci u Platformy a to primárně v psané podobě do 7 dnů od zobrazení příspěvku na email info@fandex.cz. V případě, že Objednatel nemá možnost v potřebné lhůtě odeslat email s žádostí o reklamaci, je povinen reklamaci sepsat a doručit na adresu sídla Platformy: Rudolfovská tř. 247/85, 370 01 České Budějovice, Česká republika a zároveň společně s tímto kontaktovat podporu portálu a informovat je o odeslání žádosti o reklamaci. V takovém případě den hovoru brán jako oficiální termín podání žádosti.

Objednatel je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit informace o zakoupeném obsahu (Screenshot, foto či jiný důkaz o chybného

obsahu).

IV. - Vyřízení reklamace

Platforma má povinnost kontaktovat Poskytovatele a informovat ho o vzniklé reklamaci. Zároveň v součinnosti s Objednatelem i Poskytovatelem se pokusit dobrat vhodného řešení vyhovující obou stranám. V případě, že tato aktivita nepovede ke spokojenosti obou stran vyhrazuje si Platforma právo rozhodnout v daném sporu aby rozhodnutí bylo učiněno do 14 dnů od podání žádosti o reklamaci. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Poskytovatel má poté 30 dní v případě potřeby na zajištění kompenzace.

Případné odvolání na toto rozhodnutí si již nespokojená strana řeší sama, na svoje náklady a to na přímo s druhou stranou jenž obchod uzavřela (Poskytovat/Objednatel) a Platforma se vzdává jakékoliv právní odpovědnosti.

V. - Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li Poskytovatel nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech Poskytovatele z vadného plnění nebo smlouva nestanoví něco jiného.

Tento reklamační řád je účinný od 8. dubna 2021.