

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SLUŽBY A ELEKTRONICKÝ OBSAH POSKYTOVÁN SPOLEČNOSTÍ SOURCES NINJA, S.R.O.

(dále jen „**Reklamační řád**“).

OBECNÉ USTANOVENÍ

1. Tento Reklamační řád je vydán v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Poskytovatelem elektronického obsahu v podobě rešerše prostřednictvím internetového portálu www.vyhledejto.cz je podle Reklamačního řádu a Všeobecných obchodních podmínek služby poskytované na internetových stránkách www.vyhledejto.cz (dále jen „**Obchodní podmínky**“) obchodní společnost Sources Ninja, s.r.o., se sídlem Sibírska 22, 080 01 Prešov, IČO: 50 532 040, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Okresním soudem Prešov, oddíl: Sro, vložka číslo: 32936/P, zastoupená JUDr. Martinom Eštočákom, jednatelem (dále jen „**Poskytovatel**“).
3. Objednatelem se na základě Reklamačního řádu a Obchodních podmínek rozumí fyzická nebo právnická osoba, která si objedná elektronický obsah od Poskytovatele, který tento elektronický obsah poskytuje prostřednictvím webové stránky www.vyhledejto.cz (dále jen „**Internetový portál**“), a která elektronicky odeslala vyplněný elektronický objednávkový formulář za účelem objednání elektronického obsahu a s tím souvisejících služeb Poskytovatele a následně uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o poskytnutí elektronického obsahu (dále jen „**Objednatel**“ a „**Smlouva o poskytnutí elektronického obsahu**“).
4. Spotřebitelem je fyzická osoba, která si objednává elektronický obsah a s tím související služby Poskytovatele poskytované na Internetovém portálu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec výkonu samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Spotřebitel**“).

5. Elektronickým obsahem poskytovaným na Internetovém portálu, se rozumí výsledek vyhledávání, shromáždění a analyzování příslušných informací spočívajících v internetových odkazech na literární zdroje jako podkladů pro vypracování závěrečných prací, které jsou vyhledávány na základě určeného tématu, klíčových slov nebo jiných podkladů zajištěný Poskytovatelem pro Objednatele v souladu s Obchodními podmínkami (dále jen "**Rešerše**").
6. **Reklamací** se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady sestavené a poskytnuté Rešerše.
7. Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti Spotřebitele při uplatňování práv z vad Rešerše ve smyslu Smlouvy o poskytnutí elektronického obsahu, kterou uzavřel s Poskytovatelem v souladu s Obchodními podmínkami prostřednictvím Internetového portálu.

ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE ZA VADY

8. Poskytovatel odpovídá za vady sestavené Rešerše, které měla při jejím převzetí Spotřebitelem a za řádný průběh funkcionalit Internetového portálu, které jsou nezbytné pro účely plnění jeho povinností vyplývajících ze Smlouvy o poskytnutí elektronického obsahu uzavřené v souladu s Obchodními podmínkami.
9. Ve smyslu Reklamačního řádu se za vady Rešerše považuje zejména výskyt takových závažných nedostatků nebo podstatných chyb Internetového portálu, prostřednictvím kterého Poskytovatel poskytuje Rešerše, v důsledku kterých, je daný Internetový portál zcela nezpůsobilý na poskytování Rešerše podle Smlouvy o poskytnutí elektronického obsahu a Obchodních podmínek.
10. Za vadu Rešerše se podle Reklamačního řádu nepovažuje taková vlastnost, kvalita, případně nedostatek Internetového portálu, která nemá vliv na jeho funkcionalitu nebo zpřístupnění Rešerše ve smyslu Obchodních podmínek.
11. Vadou Rešerše není dočasná nedostupnost Rešerše z důvodu uvedených v Obchodních podmínkách.

12. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady Rešerše, které během poskytování, resp. zpřístupnění Rešerše podle Obchodních podmínek vznikly porušením povinností Spotřebitele, které vyplývají z Obchodních podmínek a/nebo Smlouvy o poskytnutí elektronického obsahu a/nebo Reklamačního řádu. Spotřebitel si je přitom vědom, že Poskytovatel neodpovídá za nesprávně fungování Internetového portálu, které bylo způsobené elektronickým zařízením Spotřebitele, ani za technické chyby související s datovou komunikací přes internet, nebo za vady spočívající v povaze internetového připojení.
13. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuznat Reklamaci, pokud vady nebo jiné snížení kvality poskytování, resp. zpřístupňování Rešerše bylo způsobeno:
 - a) okolnostmi vylučujícími odpovědnost,
 - b) nedbalým nebo neoprávněným používáním Internetového portálu ze strany Spotřebitele, a to včetně neoprávněného zásahu do nastavení webové aplikace Internetového portálu.

POVINNOSTI SPOTŘEBITELE

14. Spotřebitel je povinen před odesláním Objednávky ve smyslu bodu 12 Obchodních podmínek:
 - a) seznámit se s obsahem Obchodních podmínek a s popisem Rešerše uvedeným na Internetovém portálu Poskytovatele a dodržovat povinnosti tu uvedené,
 - b) seznámit se s tímto Reklamačním řádem.

UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

15. Spotřebitel je povinen Reklamaci uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistil vadu zpřístupněné Rešerše, nejpozději však do 30 dnů, jinak právo na Reklamaci a s tím spojené nároky vyplývající z práva z odpovědnosti za vady ve smyslu tohoto Reklamačního řádu zaniká.
16. Spotřebitel je oprávněn Reklamaci uplatnit:
 - a) písemně na adrese sídla Poskytovatele doporučenou zásilkou, nebo

b) e-mailem na helpdesk Poskytovatele.

Kontaktní údaje Poskytovatele jsou zveřejněny na Internetovém portálu.

17. V písemné reklamaci Spotřebitel uvede jasně a srozumitelně popis důvodu Reklamace, jako i časový okamžik, kdy podle Spotřebitele došlo k omezení kvality, resp. ke vzniku vady a uvede i další informace, které považuje za potřebné, dále uvede své jméno a příjmení, kontaktní adresu, telefonický kontakt, e-mail, a doručí ji Poskytovateli v souladu s čl. 16 Reklamačního řádu.
18. Poskytovatel neodpovídá za zastaralé nebo jinak nesprávné informace uvedené Spotřebitelem v něm uplatněné Reklamaci a za nemožnost doručení písemností na Spotřebitelem uvedenou kontaktní adresu. V případě nesprávně uplatněné Reklamace, Poskytovatel Reklamaci neuznává.
19. Poskytovatel vyřídí Reklamaci bezodkladně, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne řádně uplatněné Reklamace dle Reklamačního řádu. V odůvodněných zvláštních případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení stavu předmětu Reklamace, vyřídí Poskytovatel Reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, nedohodne-li se Poskytovatel se Spotřebitelem na delší lhůtě.
20. Poskytovatel je povinen při uplatnění Reklamace ze strany Spotřebitele vydat Spotřebiteli potvrzení o přijetí reklamace; pokud je Reklamace uplatněna prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, Poskytovatel je povinen potvrzení o uplatnění Reklamace doručit Spotřebiteli ihned; pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace; potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud Poskytovatel má možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.
21. Poskytovatel je povinen o vyřízení reklamace vydat Spotřebiteli i písemný doklad nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace.

22. Pro splnění povinností Poskytovatele v bodech 24. a 25. tohoto Reklamačního řádu postačuje odeslání potvrzení, resp. dokladu o vyřízení reklamace na e-mailovou adresu uvedenou Spotřebitelem při uplatnění Reklamace. Pokud Spotřebitel požádá o zaslání těchto informací poštou, Poskytovatel odešle předmětné potvrzení na kontaktní adresu Spotřebitele uvedenou v Reklamaci.

ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

23. Pokud se na zpřístupněné Rešerši vyskytne vada podle tohoto Reklamačního řádu, kterou lze odstranit, má Spotřebitel právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu takovou vadu odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje Poskytovatel.
24. Práva dle čl. 23 Reklamačního řádu má Spotřebitel i v případě, že jde sice o odstranitelné vady Rešerše, avšak Rešerše nemůže být řádně užívána z důvodu opětovného vyskytnutí vad (za opětovné vyskytnutí vady po opravě se považuje stav, jestliže se stejná vada vyskytne třetí krát po alespoň dvou předchozích opravách) nebo z důvodu většího počtu vad na zaplacené Rešerši (za větší počet vad se považují současně nejméně tři různé odstranitelné vady, přičemž každá z nich brání v řádném užívání).
25. Pokud Poskytovatel Reklamaci nevyřídí do 30 dnů, má Spotřebitel stejná práva jako v případě neodstranitelné vady, tj. Spotřebitel má právo na poskytnutí jiné srovnatelné služby nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy).
26. V případě neodstranitelné vady, která nebrání řádnému užívání Rešerše, má Spotřebitel nárok na slevu z ceny Rešerše.
27. Pokud má Spotřebitel právo na poskytnutí jiné srovnatelné služby Poskytovatele nebo právo odstoupení od smlouvy (vrácení peněz), záleží na Spotřebiteli, které z těchto práv uplatní. Jakmile si však zvolí jedno z těchto práv, nemůže už tuto volbu sám jednostranně měnit.
28. Poskytovatel může Reklamaci vyřídít i jejím odůvodněným zamítnutím, přičemž v tomto případě Poskytovatel Spotřebiteli písemně sdělí důvody zamítnutí.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

29. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny a doplnění tohoto Reklamačního pořádku bez předchozího upozornění.
30. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 20.4.2017