

Reklamační řád SAGITTA Ltd., spol. s r. o.

I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád společnosti **SAGITTA Ltd., spol. s r. o., IČ: 47908904, se sídlem: Brno, Železná 2, PSČ 619 00**, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp.zn. C 9683 (dále jen „Sagitta“), upravuje způsob komunikace klienta či potenciálního klienta, tzv. reklamační proces, v případech, kdy se klient domnívá, že Sagitta nedodržela podmínky vyplývající ze smlouvy uzavřené mezi klientem a Sagitta či je postup Sagitta v rozporu s platnými právními předpisy.
- 1.2. V případě rozporu mezi tímto Reklamačním řádem a Smlouvou mají přednost ustanovení Smlouvy.

II. Náležitosti a podmínky reklamace

- 2.1. Klient je oprávněn uplatnit reklamaci pouze v souladu s tímto reklamačním řádem. V opačném případě budou podání klienta posouzeny jako podněty či návrhy ke zlepšení.
- 2.2. Klient je oprávněn uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co zjistil či mohl zjistit skutečnosti nasvědčující oprávněnosti reklamace.
- 2.3. Reklamace musí obsahovat
 - Jméno, příjmení, či firmu, datum narození, případně IČO a bydliště, případně sídlo klienta; podpis klienta;
 - Kontakt na klienta;
 - Číslo faktury či jinou přesnou identifikaci smlouvy klienta;
 - Přesný popis reklamovaného případu včetně kopií příslušné dokumentace;
 - Případný požadavek řešení případu;
- 2.4. Pokud reklamace neobsahuje uvedené náležitosti, je Sagitta oprávněna vyzvat klienta k doplnění reklamace.
- 2.5. Lhůty pro opravu a doplnění reklamace se nezapočítávají do běhu lhůt pro vyřízení reklamace.
- 2.6. Reklamace nebude uznána zejména v případě, že nebudou předloženy dostatečné podklady pro vyřízení reklamace či uplyne promlčecí lhůta.

III. Způsob podání reklamace

- 3.1. Klient může uplatnit reklamaci následujícím způsobem:
 - Elektronicky – emailem na adresu: reklamace@sagitta.cz
 - Písemně, doporučeným dopisem zasláným na adresu sídla společnosti SAGITTA Ltd., s.r.o., Brno, Železná 2, PSČ 619 00, dopis musí být označený jako „Reklamace“.
 - osobně, na sídle společnosti – SAGITTA Ltd., s.r.o., Brno, Železná 2, PSČ 619 00, druhé patro; pracovníkem Sagitta bude sepsán protokol o přijaté reklamaci.
- 3.2. Anonymní reklamace nebudou vyřizovány.

IV.

Lhůty pro vyřízení reklamace

- 4.1. Lhůta pro vyřízení reklamace činí maximálně 30 dnů od data přijetí řádně podané reklamace.
- 4.2. Reklamaci je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistí důvody pro reklamaci, nejpozději však v promlčecí době stanovené právními předpisy.

- 4.3. O způsobu vyřízení reklamace je klient informován vhodnou formou, zejména tedy formou, ve které reklamaci učinil.

**V.
Součinnost**

- 5.1. Klient je v rámci reklamačního řízení povinen poskytnout Sagitta veškerou rozumně požadovanou součinnost, zejména poskytnout Sagitta reklamovaný výrobek.

**VI.
Mimosoudní řešení sporu**

- 6.1. Klient má možnost mimosoudního řešení sporu u České obchodní inspekce, jejíž kontaktní údaje jsou – Česká obchodní inspekce, adresa Štěpánská 567/15, 120 00 Praha, t.č. +420 222 703 404, email: podatelna@coi.cz, web: www.coi.cz

**VII.
Ostatní a závěrečná ustanovení**

- 7.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2019
7.2. Tento reklamační řád je zveřejněný na webových stránkách Sagitta – www.elupy.cz