

Reklamační řád

I. Úvodní ustanovení

- Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi poskytovatelem:

Jsem synestézia s.r.o.,

Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 297 59 331

Telefonní číslo: +420 720 384 518

Kontaktní e-mail: jsem.synestezia@gmail.com

(dále jen „Poskytovatel“)

a klientem (dále jen „Klient“), kterým se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela smlouvu o poskytování služeb.

- Tento řád se vztahuje na poskytování služeb: administrativní poradenství (individuální nebo skupinové), podpora růstu organizace (individuální nebo skupinové poradenství), strategické plánování (individuální nebo skupinové poradenství), koučink pro zaměstnance a pro celý tým, skupinové workshopy a školení, osobní rozvoj pro zaměstnance nebo pro celý tým.
- Poskytovatel poskytuje své služby zejména podnikatelům a právnickým osobám (typicky neziskovým organizacím) v rámci jejich podnikatelské či hlavní činnosti. Vystupuje-li Klient jako spotřebitel ve smyslu občanského zákoníku, nejsou tímto řádem dotčena jeho zákonná práva plynoucí z příslušných právních předpisů na ochranu spotřebitele.

II. Odpovědnost za vady

- Poskytovatel odpovídá za to, že služby budou poskytnuty v souladu s uzavřenou smlouvou o spolupráci, s odbornou péčí a ve sjednaném termínu.
- Vzhledem k povaze služeb Poskytovatel **neodpovídá za finální rozhodnutí orgánů třetích stran** (např. neschválení dotace poskytovatelem dotace, pokud byl projekt podán v souladu s odbornými standardy a podklady od Klienta).
- Služba má vadu zejména tehdy, pokud:
 - Nebyl dodržen sjednaný věcný rozsah konzultací či výstupů.
 - Došlo k prokazatelnému porušení odborných standardů ze strany Poskytovatele.
 - Výstupy (např. analýzy, projekty) vykazují závažné formální či faktické chyby, které nebyly způsobeny nesprávnými podklady od Klienta.
- Za vadu se nepovažuje subjektivní nespokojenost Klienta s obsahem odborných doporučení, názory nebo stylem práce konzultanta, pokud odpovídají sjednanému rozsahu služby a odborným standardům.

III. Způsob a lhůty pro uplatnění reklamace

- Klient je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejlépe **do 14 dnů** od předání písemného výstupu nebo od ukončení konkrétní služby. Touto lhůtou nejsou dotčena zákonná práva Klienta-spotřebitele; u ostatních Klientů slouží k řádnému a včasnému vyřízení reklamace a k pozdějším reklamacím nebude bez uvedení důvodu prodlení přihlíženo.

- Reklamací musí Klient podat písemně, a to na e-mail: **jsem.synestezia@gmail.com**, poštou na adresu sídla Poskytovatele, popřípadě prostřednictvím datové schránky, je-li Poskytovatelem zřízena.
- V reklamaci musí Klient přesně specifikovat:
 - Označení služby (číslo smlouvy).
 - Popis vytýkané vady (v čem spočívá pochybení poradce).
 - Návrh na způsob vyřízení reklamace.

IV. Vyřízení reklamace

- Poskytovatel rozhodne o reklamaci nejpozději do 5 pracovních dnů od jejího obdržení a vyrozumí Klienta.
- Oprávněná reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 dnů** od jejího uplatnění.
- V případě oprávněné reklamace má Klient právo na:
 - **Bezplatné odstranění vady** (např. oprava analýzy, dodatečná konzultace).
 - **Přiměřenou slevu** z ceny služeb.
 - **Odstoupení od smlouvy** a vrácení peněz, pokud vada představuje podstatné porušení smlouvy.

V. Závěrečná ustanovení

- Vystupuje-li Klient jako spotřebitel, případné spory lze řešit mimosoudně prostřednictvím [České obchodní inspekce](http://www.coi.cz) (www.coi.cz).
- Vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem, který je podnikatelem nebo právnickou osobou, se řídí výhradně zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a případné spory budou řešeny u věcně a místně příslušného soudu.
- Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem: **[Doplnit datum]**.