Reklamačný poriadok

v1

Platné od 25. 11. 2026 · verzia 1

1. Na čo sa vzťahuje

Reklamovať môžete vady služby, ktorú poskytuje **Creative couple s.r.o.** (ďalej „predávajúci"), napríklad:

- služba alebo jej časť nie je dostupná (napríklad AI klon neodpovedá),
- funkcia nefunguje tak, ako je opísaná (napríklad nevytvorí sa dokument),
- služba nezodpovedá tomu, čo bolo dohodnuté.

Nespokojnosť s odporúčaniami alebo s výsledkom, ktorý závisí od Vášho uplatnenia, nie je vadou služby; môžete však kedykoľvek predplatné zrušiť.

2. Ako reklamovať

- **online formulárom: https://ai.digitalguru.sk/reklamacia** (aj bez prihlásenia), alebo
- e-mailom na **info@digitalguru.sk**.

Uveďte, čo nefunguje, kedy sa to stalo a kontakt na Vás. Prijatie reklamácie Vám hneď potvrdíme e-mailom s dátumom a číslom reklamácie.

3. Lehoty a vybavenie

- Reklamáciu vybavíme bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 30 dní** od jej prijatia.
- Ak je oprávnená, vadu odstránime, prípadne Vám primerane znížime cenu alebo vrátime platbu za obdobie, keď služba nefungovala.
- Ak vadu neodstránime v tejto lehote, nedá sa odstrániť alebo sa opakuje, máte právo na primeranú zľavu alebo na odstúpenie od zmluvy; zľavu alebo vrátenú platbu Vám pošleme do 14 dní rovnakým spôsobom, akým ste platili.
- O vybavení Vás informujeme e-mailom; pri zamietnutí s odôvodnením.
- Reklamácie evidujeme (dátum, obsah, spôsob a dátum vybavenia).

4. Riešenie sporov

Ak nie ste spokojní s vybavením, môžete sa obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov – **Slovenskú obchodnú inšpekciu** (www.soi.sk) alebo iný subjekt zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR. Podrobnosti sú v Obchodných podmienkach (https://ai.digitalguru.sk/pravne/obchodne-podmienky).