

Reklamační řád střediska: Hala Polárka

Článek 1

Základní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady zboží a poskytnuté služby (reklamace) a jejich vyřizování a je platný a účinný od 1.1.2019.

Článek 2

Právo zákazníka na reklamaci

V případě, že zákazníkovi bylo prodáno vadné zboží, případně poskytnuta placená služba menšího rozsahu, než v jakém je služba nabízena, jedná se o vadné plnění, pokud dále není stanoveno jinak. Prodejem zboží, které vykazuje vady, případně poskytnutím vadné služby vzniká zákazníkovi nárok na reklamaci.

Doporučení pro zákazníky: Uplatnění reklamace služby na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení vadného poskytnutí služby a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.

Článek 3

Uplatnění a vyřízení reklamace

Uplatnění reklamace:

Pokud zákazník zjistí důvody a skutečnosti, které mohou být předmětem reklamace, je oprávněn uplatnit tuto reklamaci ihned bez zbytečného odkladu na recepci haly Polárka. Všichni pracovníci recepce haly Polárka jsou osoby pověřené k přijetí reklamace a sepsání reklamačního protokolu, případně je možné se obrátit na vedoucího střediska hala Polárka. V případě, že reklamace není vyřízena okamžitě na místě, je pověřený pracovník povinen se zákazníkem sepsat reklamační protokol.

Formulář - „Reklamační protokol“, případně vlastní písemné oznámení, **musí** obsahovat nezbytné údaje:

- jméno a příjmení zákazníka, kontaktní údaje
- název zboží nebo služby, datum a číslo účtenky (předložení účtenky je povinné)
- v případě přijetí jakékoli další písemnosti či dokladů týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.
- důvod reklamace, objektivní popis vady poskytnuté služby nejlépe skutkově podložený
- požadovaný nárok řešení
- datum a podpis zákazníka
- datum a podpis osoby pověřené k přijetí reklamace

Formulář Reklamační protokol obsahuje osobní údaje a zákazník svým podpisem stvrzuje oprávněnost jejich použití pro účely vyřízení reklamace. Prohlášení o nakládání s těmito údaji ze strany společnosti je uvedeno [zde](#). Zákazník svým podpisem zároveň potvrzuje souhlas s obsahem protokolu a obdrží jedno jeho vyhotovení.

Vyřízení reklamace:

Vedoucí střediska poskytující předmětné služby, nebo jiný pověřený zástupce, je povinen, po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností, rozhodnout o způsobu a vyřízení reklamace nejdéle do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na lhůtě delší. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady, je-li to nutné. Podle závažnosti a oprávněnosti reklamace může být reklamace vyřízena vrácením peněz, umožněním čerpání služby stejného rozsahu a ceny nebo poskytnutí přiměřené slevy. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

O vyřízení reklamace se pořizuje zápis, a to přímo do reklamačního protokolu (v případě vyřízení reklamace v přítomnosti zákazníka) nebo samostatně písemně.

Článek 4

Důvody odmítnutí reklamace

Odmítnutí reklamace je možné pouze ze zákonem stanovených důvodů a vždy musí být zdůvodněno.

Zboží: Důvodem okamžitého zamítnutí bude zjištění, že zboží nebylo prodáno v našem středisku a za jeho bezvadnost odpovídá jiný prodejce. Dále zde patří vady, o nichž kupující prokazatelně věděl při uzavírání smlouvy, byl na ně upozorněn prodávajícím a byla z tohoto důvodu poskytnuta sleva z kupní ceny. Proávající dále neodpovídá za vady, které si způsobí zákazník sám poškozením věci nebo nedodržením pokynů v návodu. Dále nelze reklamovat ani opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U použitého zboží se odpovědnost prodávajícího nevztahuje na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží vykazovalo již při nákupu a bylo uvedeno v kupní smlouvě. Proávající rovněž neodpovídá za vady, které se na zboží vyskytly po 24 měsících od převzetí.

Služby: Za vadně poskytnutou službu nelze považovat čerpání služeb menšího rozsahu způsobeného samotným návštěvníkem (nevyužití služby v plném rozsahu), nebo jinými návštěvníky. Za vadu služby se také nepovažují překážky vzniklé ze strany třetích osob, včetně přerušení dodávek veškerých energií v rozsahu, v němž nevzniká vůči dodavatelům těchto energií nárok na odškodnění, případně v důsledku vyšší moci. V takovém případě bude reklamace odmítnuta.

Článek 5

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Dle ust. § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, informuje tímto prodávající spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný.

Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

V případě vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb (popř. objednávky), který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou mezi společností Sportplex Frýdek-Místek, s.r.o. a spotřebitelem, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz web: www.adr.coi.cz, **Orgán vykonávající dozor nad ochranou spotřebitele**

Dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele je podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, Česká obchodní inspekce. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz

Článek 6

Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákonu o ochraně spotřebitele v platném znění.

Schválil: Ing. Jan Damek
jednatel spol. Sportplex Frýdek-Místek, s.r.o.