

Reklamační řád

společnosti Wellness Kuřim s.r.o., se sídlem Blanenská 1082, 664 34 Kuřim

Článek I.

Základní ustanovení

Poskytování služeb se řídí ustanovením Občanského zákoníku č. 40/1964 Sb.

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady poskytnuté služby (reklamace) a jejich vyřizování.

Článek II.

Právo zákazníka na reklamaci

V případě, že zákazníkovi byla poskytnuta placená služba menšího rozsahu, než v jakém jsou služby poskytovány, jedná se o vadné poskytnutí služby, pokud dále není stanoveno jinak. Poskytnutím vadné služby vzniká zákazníkovi nárok na reklamaci. Veškeré atrakce jsou zdarma (nejsou součástí zaplaceného vstupného – nárok na reklamaci nevzniká).

Článek III.

Uplatnění reklamace

Pokud zákazník zjistí důvody a skutečnosti, které mohou být předmětem reklamace, je oprávněn uplatnit případnou reklamaci ihned bez zbytečného odkladu u recepce krytého aquaparku či pokladny letního koupaliště. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen vedoucí střediska nebo jiný pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. Zákazník je povinen při uplatňování reklamace předložit doklady o zaplacení služby. Pověřený zaměstnanec sepíše reklamaci zákazníka do reklamačního protokolu s uvedením objektivních okolností reklamace. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést důvod reklamace a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově podložit.

Formulář - „Reklamační protokol“, případně vlastní písemné oznámení, bude obsahovat nezbytné údaje reklamačního protokolu:

- název (jméno) zákazníka
- reklamovaná služba
- popis vadné služby
- volbu nároku z vad služeb
- datum a podpis zákazníka
- datum a podpis recepční nebo vedoucího střediska, potvrzující převzetí reklamace k vyřízení

Jestliže zákazník předá recepční nebo vedoucímu střediska nebo jinému pověřenému zástupci písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující recepční nebo vedoucí střediska nebo jiný pověřený zástupce. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení. Vedoucí střediska rozhodne o způsobu vyřízení reklamace ve lhůtě do 30 dnů.

Článek IV.

Důvody odmítnutí reklamace

Zákazník je povinný uplatnit reklamaci ihned, bez zbytečného odkladu, jinak právo na reklamaci zaniká. Za vadně poskytnutou službu nelze považovat čerpání služeb menšího rozsahu způsobeného samotným návštěvníkem, nebo jinými návštěvníky. Rovněž se nejedná o vadné poskytnutí služeb v důsledku vyšší moci – včetně přerušení dodávek elektrické energie v rozsahu, v němž nevzniká vůči dodavateli elektrické energie nárok na odškodnění. V takovém případě bude reklamace odmítnuta.

Článek V.

Nároky z oprávněně uplatněné reklamace – Vyřizování reklamací

Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány, nebo které mu již byly poskytnuty, vedoucí střediska poskytující předmětné služby, nebo jiný pověřený zástupce, je povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci. Osoby pověřené vedoucím střediska mohou vyřizovat uplatněné reklamace a to v rozsahu až do výše úhrady vstupného, poskytnutím náhradního plnění ve stejné výši. Při posouzení oprávněnosti uplatnění práva z odpovědnosti za vady zákazníkem

je povinna pověřená osoba zajistit řádný zápis o vyřízení reklamace. Vyřízení reklamace ve výše uvedeném rozsahu se vyřizuje ihned dle provozní situace ve středisku. Práva z odpovědnosti za vady uplatňovaná zákazníkem přesahující výše uvedený rozsah vyřizuje vedoucí střediska a to lhůtě 30 dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

Článek VI.

Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit recepční vedoucímu střediska poskytující předmětné služby nebo jinému pověřenému zástupci, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

Článek VII.

Způsoby vyřízení reklamace

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady, v poskytnutí náhradní služby, a po dohodě případným poskytnutím přiměřené slevy z ceny. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

Článek VIII.

Ostatní ustanovení

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

Článek IX.

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem: 8. 9. 2014

Reklamační protokol

REKLAMAČNÍ ČÁST: (vyplní zákazník)
Firma/jméno a adresa kupujícího:

IČ:
(a DIČ)

Kontaktní osoba:

Telefon/fax:

Mobil:

E-mail:

Poznámky:

Reklamovaná služba /zboží:

Datum nákupu:
(Datum vystavení faktury)

Číslo dokladu / faktury:

POPIS, PROČ ZÁKAZNÍK REKLAMUJE:

VYJÁDRĚNÍ PRODEJCE:

Datum: _____

Podpis prodejce: _____