

Reklamační řád

Provozovna: Dražky 619, Vnorovy, 69661

I. Všeobecná ustanovení

1. Zřizovatelem, provozovatelem a poskytovatelem služby Únikovka Vnorovy s provozem na adrese Dražky 619, Vnorovy, 696 61 je Markéta Roubalová, IČO: 08519846). Poskytovatel vydává tento Reklamační řád, kterým informuje Klienta o podmínkách a způsobu uplatnění Reklamace služeb nabízených a poskytovaných Poskytovatelem, včetně údajů o tom, kde může Klient Reklamaci uplatnit.

2. Tento Reklamační řád upravuje Reklamační řízení v souladu s § 18 ods. 1 zákona č . 250/2007 o ochraně spotřebitele a Občanským zákoníkem č.j. č. 40/1964 Sb. ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na Služby poskytované poskytovatelem.

3. Tento Reklamační řád je závazný pro Poskytovatele i Klienta.

4. Tento Reklamační řád je umístěn na viditelném místě v provozu Poskytovatele a je zveřejněn na internetové stránce Poskytovatele.

5. Momentem zaplacení ceny za objednanou Službu Klient prohlašuje, že byl seznámen s tímto Reklamačním řádem.

II. Výklad pojmů

1. Poskytovatelem se rozumí provozovatel služby Markéta Roubalová, Dražky 619, Vnorovy, 696 61, IČO: 08519846

2. Klientem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která využívá poskytovaných služeb a která má právo na uplatnění nároků z odpovědnosti za vady (dále jen „Klient“).

3. Službou se rozumí služby nabízené Poskytovatelem, a to Služba - provozování interaktivních her - tzv. únikových pokojů a dalších souvisejících služeb dle předmětů podnikání Poskytovatele zapsaných v živnostenském listu Poskytovatele.

4. Provozem se rozumí prostor, ve kterém Poskytovatel poskytuje Službu Únikové hry Klientům, Adresa: Dražky 619, Vnorovy, 696 61.

5. Reklamací se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby.

6. Vadou Služby se rozumí zejména nedodržení termínů stanovených Poskytovatelem a předem neohlášený výpadek Služby způsobený stranou Poskytovatele z technických, provozních nebo bezpečnostních důvodů.

7. Vyřízením Reklamace se rozumí ukončení Reklamačního řízení odstraněním vady poskytované Služby, vrácením ceny účtované za poskytnutou Službu, vyplacením přiměřené slevy z ceny účtované za poskytnutou Službu nebo odůvodněné zamítnutí Reklamace.

III. Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá za to, že Služba nabízená Klientovi bude splňovat požadavky na kvalitu nabízené Služby v souladu s charakterem nabízené Služby.

2. Poskytovatel odpovídá za vady nabízené Služby po dobu jejího poskytování Klientovi.

IV. Uplatnění Reklamace

1. Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci: a) na kvalitu poskytované Služby, b) na správnost ceny vyúčtované za poskytovanou Službu, má-li důvodnou pochybnost, že faktura za Službu nebyla vystavena v souladu se smlouvou a ceníkem Poskytovatele.

2. Reklamaci musí Klient uplatnit u Poskytovatele ihned na provozu bez zbytečného odkladu poté, co zjistil vadu poskytované Služby. V případě nesprávnosti vyúčtované částky Reklamaci musí Klient uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil, nejpozději do 30 dnů, jinak právo z odpovědnosti za vady Služby, resp. právo na vrácení nesprávně účtované částky za Službu zaniká.

3. Reklamaci dle bodu 1 tohoto článku může Klient uplatnit:

a) písemně na adresu sídla Poskytovatele,

b) e-mailem na zákaznické centrum unikovkavnorovy@gmail.com ,

c) osobně v provozu Poskytovatele

d) telefonicky na čísle 736667777

4. Konkrétní kontaktní údaje Poskytovatele jsou uveřejněny v tomto reklamačním řádu v čl. I, bod 1.

5. Při uplatnění Reklamací Poskytovatel doporučuje vyplnit Reklamační list zveřejněný na internetové stránce Poskytovatele, ve kterém Klient uvede své identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, adresu bydliště, případně přechodného pobytu, telefonní číslo, e-mail), přesně označí a popíše čeho se Reklamacie týká, t.j. popíše vadu Služby, jakož i časové vymezení, kdy se podle Klienta vada vyskytla, případně kdy došlo k omezení kvality poskytnuté Služby. Klient dále uvede, který z nároků z odpovědnosti za vady uplatňuje a jakým způsobem žádá převzetí vyřízení Reklamacie (osobně, bankovní převod), případně další potřebné údaje. V případě Reklamacie správnosti vyúčtování za poskytnutou Službu musí Klient uvést i období, kterého se Reklamacie týká.

6. Poskytovatel neodpovídá za případné nesprávné údaje uvedené Klientem v jím uplatněné Reklamacii a za nemožnost doručení peněžité úhrady na Klientem uvedený bankovní účet.

7. Při reklamaci písemnou formou Klient zašle reklamační list Poskytovateli poštou na adresu sídla Poskytovatele, případně e-mailem na unikovkavnorovy@gmail.com. Reklamaci umí Klient uplatnit i ústní formou prostřednictvím telefonátu nebo osobně na provozu Poskytovatele.

8. Uplatnění Reklamacie na správnost vyúčtované (fakturované) ceny za poskytovanou Službu nemá odkladný účinek na zaplacení úhrady, tzn. nezbavuje Klienta povinnosti zaplatit fakturu ve lhůtě splatnosti.

9. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuznat Reklamaci, pokud vadu Služby nebo snížení kvality Služby způsobila: a) okolnost vylučující odpovědnost, b) neoprávněný zásah Klienta do Služby, zásah Klienta, který je v rozporu s provozním řádem Poskytovatele, případně poškození Služby Klientem, a to i svým nedbalým jednáním, c) jestliže Klient uplatnil reklamaci po uplynutí 30 dnů ode dne, kdy vadu nebo nesprávnost vyúčtování zjistil nebo mohl zjistit.

10. Za den zahájení reklamačního řízení se považuje den, kdy Klient řádně uplatnil Reklamaci u Poskytovatele, tzn. den, kdy písemná Reklamacie je doručena Poskytovateli v souladu s bodem 7 tohoto článku. V případě, že uplatněná Reklamacie neobsahuje všechny požadované údaje dle bodu 5 tohoto článku, Reklamační řízení začíná až dnem doručení všech požadovaných údajů. Pokud Klient ani na výzvu Poskytovatele nedoplní chybějící údaje, Reklamacie bude považována za neopodstatněnou.

V. Vyřízení Reklamacie

1. Při osobním uplatnění Reklamacie vydá Poskytovatel, případně zaměstnanec Poskytovatele Klientovi potvrzenou kopii Reklamačního protokolu, která je potvrzením o přijetí (uplatnění) Reklamacie.

2. Při uplatnění Reklamacie poštou nebo prostřednictvím e-mailu doručí Poskytovatel Klientovi potvrzení o přijetí Reklamacie na jím uvedenou kontaktní adresu, případně emailovou adresu; není-li možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení Reklamacie; potvrzení o uplatnění Reklamacie se nemusí doručovat, je-li možnost prokázat uplatnění Reklamacie jiným způsobem.

3. Poskytovatel prošetří uplatněnou Reklamaci bez zbytečného odkladu po jejím uplatnění a rozhodne o způsobu vyřízení Reklamacie. Po určení způsobu vyřízení Reklamacie se Reklamacie vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze Reklamaci vyříditi i později; vyřízení Reklamacie však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne jejího uplatnění.

4. O vyřízení Reklamacie uvědomí Poskytovatel Klienta zasláním písemného vyrozumění, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacie, které je potvrzením o vyřízení Reklamacie. Zasláním písemného vyrozumění Poskytovatel splní i svou povinnost, která mu z Reklamacie vyplývá.

5. O vyřízení Reklamacie informuje Poskytovatel Klienta zasláním e-mailové zprávy na emailovou adresu Klienta, v případě, že Klient požádal o zaslání informace o vyřízení Reklamacie prostřednictvím e-mailu. Pokud Klient požádá o zaslání informace poštou, Poskytovatel zašle vyrozumění na kontaktní adresu Klienta uvedenou v Reklamacii.

6. Poskytovatel je povinen vést evidenci o Reklamacích a předložit ji na požádání orgánu dozoru k nahlédnutí. Evidence o Reklamacii musí obsahovat údaje o datu uplatnění Reklamacie, datu a způsobu vyřízení Reklamacie a pořadové číslo dokladu o uplatnění Reklamacie.

VI. Způsoby vyřízení Reklamacie

1. Pokud se na poskytované Službě vyskytne vada, kterou lze odstranit, má Klient právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Poskytovatel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje Poskytovatel.

2. Klient má právo odstoupit od kupní smlouvy: a) pokud nabízená Služba vykazuje vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby Služba mohla být řádně využívána jako Služba bez vady, b) jde sice o odstranitelné vady, avšak Klient nemůže pro opětovné vyskytnutí se vady Službu řádně využívat; za opětovné vyskytnutí se vady se považuje stav, pokud se stejná vada vyskytne potřetí po jejím nejméně dvou předchozích odstraněních, c) jde sice o odstranitelné vady, avšak Klient nemůže pro větší počet vad Službu řádně využívat; za větší počet vad se považují současně nejméně tři různé odstranitelné vady, které brání řádnému využívání Služby, d) Poskytovatel nevyřídí Reklamaci ve 30 denní lhůtě (v tomto případě se má za to, že jde o neodstranitelnou vadu).

3. Pokud se na nabízené Službě objeví jiné neodstranitelné vady, má Klient právo na přiměřenou slevu z ceny Služby.

4. Při vyřizování Reklamace poskytnutím slevy z účtované (fakturované) ceny se přihlédne k charakteru vady, době jejího trvání a možnosti dalšího využívání Služby. O výši poskytované slevy rozhoduje Poskytovatel.

5. Poskytovatel vyřídí Reklamaci a ukončí Reklamační řízení jedním z následujících způsobů: a) odstraněním vady poskytované Služby, b) vrácením ceny zaplacené za poskytovanou Službu (při odstoupení od kupní smlouvy) c) vyplacením přiměřené slevy z ceny poskytované Služby, d) odůvodněným zamítnutím Reklamace.

6. V případě uznání Reklamace týkající se správnosti vyúčtované částky za poskytnutí Služby, se částka ve výši oprávněně Reklamované ceny kupujícímu Klientovi vrátí.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. prosince 2023.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny a doplnění tohoto Reklamačního řádu bez předchozího upozornění. Změna reklamačního řádu se stává účinnou dnem jeho zveřejnění na internetové lokalitě Poskytovatele a kamenném provozu Poskytovatele.

Vypracovala:

Markéta Roubalová