

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění případných Vašich nároků jakožto zákazníka - spotřebitele vyplývajících z odpovědnosti společnosti Active moms ADVENTURE, s.r.o., IČO: 192 33 795, se sídlem Za Rybníkem 677, 252 42 Jesenice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 383240 (dále jen „**Společnost**“) za vady akcí a zprostředkování ubytování, které Společnost zajišťuje.¹ Reklamační řád stanovuje podmínky vyřízení Vašich reklamací v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) a dále se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „**ZOS**“).

Uplatnění reklamací

Akce poskytovaná Společností má vadu, není-li některá ze služeb poskytnutá v rámci akce v souladu s registračním formulářem, který zákazník vyplnil (dále jen „**Smlouva**“) a dále nemá-li akce vlastnosti, o kterých byl zákazník ujistěn.

Má-li akce vadu, je zákazník povinen ji Společnosti vytknout co nejdříve, bez zbytečného odkladu.

Kde a jak může zákazník vady uplatnit?

Práva z odpovědnosti za vady služeb, které byly ve Smlouvě sjednány, má zákazník právo uplatnit přímo u Společnosti, a to písemně e-mailem či poštou. Kontaktními údaji pro uplatnění reklamací je activemomsandkids@gmail.cz či Active moms ADVENTURE, s.r.o., IČO: 192 33 795, se sídlem Za Rybníkem 677, 252 42 Jesenice.²

V případě, že se vady vyskytnou v průběhu akce a je jejich odstranění technicky možné, uplatní zákazník vady neprodleně přímo u odpovědné osoby na akci.

Náležitosti uplatnění reklamace

Při uplatnění reklamace musí zákazník uvést jméno, příjmení, adresu, e-mail, datum, dále pak název akce a termín akce, kterého se zákazník účastnil, a který je předmětem reklamace. Dále je zákazník povinen Společnosti specifikovat co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, reklamaci řádně zdůvodnit a případně prokazatelně skutkově doložit.

V případě, že zákazník požaduje zaslání finanční kompenzace na účet, uvede zákazník rovněž číslo bankovního spojení, na které má být tato kompenzace zaslána.

Nároky z vad

¹ Případně společnost Active moms and kids, s.r.o., IČO: 172 03 511, se sídlem Za Rybníkem 677, 252 42 Jesenice anebo Zuzana Rambousková, IČO: 871 37 828, se sídlem Za Rybníkem 677, 252 42.

² Případně Active moms and kids, s.r.o., IČO: 172 03 511, se sídlem Za Rybníkem 677, 252 42 Jesenice anebo Zuzana Rambousková, IČO: 871 37 828, se sídlem Za Rybníkem 677, 252 42.

V případě, že je to možné, sjedná Společnost nápravu vady, kterou zákazník reklamuje na akci, bez zbytečného odkladu do 3 dnů.

Má-li akce vadu a vytkl ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny akce ve výši přiměřeného rozsahu vady.

V případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Společnosti v průběhu akce má zákazník právo uplatnit svůj nárok na odstoupení od smlouvy. Tuto akci je však nutné neprodleně poté opustit.

Způsob řešení reklamace

Při uplatnění reklamace bude zákazníkovi vystaveno potvrzení o reklamaci (tzv. reklamační protokol), v němž bude uvedeno alespoň kdy zákazník reklamaci uplatnil, údaje o zákazníkovi včetně kontaktních údajů, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník vyžaduje. Pokud reklamace obsahuje jakékoliv dokumenty či důkazy, Společnost tuto skutečnost v reklamačním protokolu uvede.

Společnost je povinna vydat zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace ze strany Společnosti. Pokud dojde k zamítnutí reklamace, je tento způsob vyřízení reklamace zákazníkovi písemně odůvodněn.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh či následek není závislý na vůli či činnosti Společnosti (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané a zaplacené služby poskytované a zprostředkovávané Společností, nevzniká zákazníkovi nárok na slevu z ceny akce.

Lhůta k vyřízení reklamace

Společnost rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu.

Jedná-li se o vadu, kterou nelze odstranit přímo na místě či požaduje-li zákazník slevu z ceny akce, je pořadatel povinen reklamaci vyřídit do 30 dnů ode dne jejího uplatnění a o způsobu řešení zákazníka písemně informovat. Zákazník se může se Společností dohodnout na prodloužení této lhůty.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle ZOS má zákazník, který je spotřebitelem, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu před Českou obchodní inspekcí (dále jen „ČOI“). Návrh na zahájení mimosoudního řízení před ČOI zahajuje zákazník. Návrh na zahájení řízení musí dle ZOS obsahovat alespoň identifikační údaje stran sporu, úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností, označení, čeho se zákazník na Společnosti domáhá, datum kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu u Společnosti, prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řízení podle ZOS, datum a podpis navrhovatele. Ostatní podmínky stanoví ZOS v § 20n a násl.

Zákazník může podat návrh u ČOI na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo u Společnosti poprvé.

Kontaktní údaje na ČOI: Štěpánská 796/44, Praha 1, 110 00, www.coi.cz

Závěrečná ujednání

V ostatních případech platí ustanovení obecně závazných právních předpisů platných na území České republiky, zejména občanského zákoníku a ZOS.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 6. 4. 2023