

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok pre prevádzky Peter Urík – SPORTMEDIC, IČO: 45681601, 1. Mája 974/2, 017 01 Považská Bystrica, zapísaná na OU-PB-OZP-2015/003353/2 č.ž.r. 330-18362 (ďalej Poskytovateľ služieb) je vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákonom č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

I. Základné ustanovenia:

1. Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov zákazníka vyplývajúcich zo zodpovednosti Poskytovateľa služieb za nedostatky a vady poskytnutej služby a vybavenie reklamácie.
2. Zákazník má právo na reklamáciu v prípade, ak mu boli poskytnuté služby nižšieho rozsahu alebo nižšej kvality ako je to vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé.

II. Uplatnenie reklamácie:

1. V prípade, že zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je oprávnený uplatniť si prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, na recepcii Poskytovateľa služieb. V prípade ústneho reklamačného podania v mieste poskytovanej služby, ak nie je reklamácia v plnom rozsahu vybavená ihneď, je povinná poverená osoba Poskytovateľa služieb spísať so zákazníkom Reklamačný protokol, prípadne potvrdenie o prijatí reklamácie.
2. Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklady o zaplatení služby. Poverený zamestnanec spíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu, v ktorom sa uvedú objektívne okolnosti reklamácie.
3. Uplatnenie reklamácie na mieste umožní odstránenie nedostatku a vady okamžite, pretože s odstupom času sa sťažuje dôkaznosť a objektívnosť posúdenia a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie.
4. Zákazník je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť predmet a dôvod reklamácie preukázateľne skutkovo podložiť.
5. Pokiaľ zákazník preukáže poverenému zamestnancovi vybavujúcemu reklamáciu podklady týkajúce sa reklamácie, tieto skutočnosti sa v Reklamačnom formulári uvedú.
6. Reklamačný formulár, prípadne potvrdenie o prijatí reklamácie podpíše poverený zamestnanec. Zákazník dostane potvrdenie o prijatí reklamácie, pričom svojim podpisom potvrdí prevzatie a súhlas s obsahom reklamácie.
7. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, prípadne v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby zákazník je o lehote vybavenia reklamácie vyrozumený v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

III. Možnosti zrušenia rezervácie kurzu

1. Zákazník má možnosť zrušiť objednaný kurz v nasledujúcich možnostiach:
14 dní pred začiatkom kurzu, má nárok na vrátenie 100% zo zaplateného poplatku,
7 - 13 dní pred začiatkom kurzu má nárok na vrátenie 70% zo zaplateného poplatku,
2 - 6 dní pred začiatkom kurzu, má nárok na vrátenie 40% zo zaplateného poplatku,
menej ako dva dni pred začiatkom kurzu, má nárok na vrátenie 20% zo zaplateného poplatku,

IV. Dôvody odmietnutia reklamácie

1. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak mu právo na reklamáciu zaniká.
2. Za chybné poskytnutú službu nemožno považovať čerpanie služieb menšieho rozsahu spôsobené samotným zákazníkom alebo iným zákazníkom.

3. Taktiež sa nejedná o chybné poskytnutie služby v dôsledku vyššej moci – napr. povodeň, snehová kalamita, víchrica, krupobitie, poškodenie bleskom, vrátane prerušenia dodávok elektrickej energie, hrozba bombového útoku alebo teroristického útoku, občianska vojna. V takýchto prípadoch bude reklamácia odmietnutá.

V. Vybavenie reklamácií – Nároky z oprávnenej reklamácie

1. Ak si zákazník uplatní právo zo zodpovednosti za nedostatky služby, ktorá je mu poskytnutá alebo už bola poskytnutá, Poskytovateľ služieb alebo ním poverený zástupca je povinný po náležitom preskúmaní skutkových a právnych okolností rozhodnúť o reklamácií.
2. Osoby poverené poskytovateľom služieb môžu na mieste vybaviť reklamáciu a to v rozsahu a do výšky úhrady vstupného, alebo poskytnutím náhradného plnenia v rovnakej výške.
3. Pri posudzovaní oprávnenosti uplatnenia reklamácie zákazníka, je povinný poverený zamestnanec vykonať riadny zápis o vybavení reklamácie.
4. Vybavenie reklamácie vo vyššie uvedenom rozsahu sa vykoná podľa časti II. bodu 7.

VI. Spolupráca zákazníka pri vybavovaní reklamácie

1. Zákazník je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie, najmä podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do dôvodu a výšky, a pod.