

# SPORTPLEX F≈M

Sportplex Frýdek-Místek, s. r. o.  
Na Příkopě 3726, 738 01 Frýdek-Místek

---

**Sportplex Frýdek-Místek, s.r.o.**

**Reklamační řád střediska: Beachvolejbalové a Nohejbalové hřiště**

## Článek 1

Základní ustanovení:

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady poskytnuté služby (reklamace) a jejich vyřizování a je platný a účinný od 1. 5. 2020.

## Článek 2

Právo zákazníka na reklamaci:

V případě, že zákazníkovi byla poskytnuta placená služba menšího rozsahu, než v jakém je služba nabízena, jedná se o vadné poskytnutí služby, pokud dále není stanoveno jinak. Poskytnutím vadné služby vzniká zákazníkovi nárok na reklamaci.

**Doporučení pro zákazníky:** 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.

## 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 krytého aquaparku nebo recepci Autokempu. Všichni pracovníci recepce jsou osoby pověřené k přijetí reklamace a sepsání reklamačního protokolu. V případě, že je krytý aquapark mimo provoz, jsou osoby oprávněné k přijetí reklamace pokladní letního areálu aquaparku, případně je možné se obrátit na vedoucí provozu. V případě, že reklamace není vyřizována 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 služby, datum a číslo účtenky (předložení účtenky je povinné)

# SPORTPLEX F≈M

Sportplex Frýdek-Místek, s. r. o.  
Na Příkopě 3726, 738 01 Frýdek-Místek

---

- 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: <http://sportplex.cz/spolecnost-sportplex/gdpr>. 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:**

Za vadně poskytnutou službu nelze považovat čerpání služeb menšího rozsahu způsobeného samotným návštěvníkem 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 (změna počasí). 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

# SPORTPLEX F≈M

Sportplex Frýdek-Místek, s. r. o.  
Na Příkopě 3726, 738 01 Frýdek-Místek

---

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](mailto:adr@coi.cz) web: [www.adr.coi.cz](http://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](http://www.coi.cz).

## **Článek 6**

### **Ostatní ustanovení**

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

Ve Frýdku-Místku, dne: 25. dubna. 2020

Vypracoval: Mgr. Kateřina Koutná, marketingový a obchodní manager

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