
Reklamační řád organizace

Článek 1

Základní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady poskytnuté služby, či prodaného zboží (reklamace) a jejich vyřizování a je platný a účinný od 1. 1. 2022.

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. Totéž platí v případě vady na zakoupeném zboží.

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 nebo pokladně střediska, kde zákazník čerpá službu, případně zakoupil vadné zboží, aby mohla být reklamace případně vyřízena na místě. V případě, že reklamaci nelze vyřídit na místě, bude dodatečně sepsán reklamační protokol. Dodatečné reklamace se uplatňují u vedoucího daného střediska, v krajním případě u ředitele organizace.

Formulář – „Reklamační protokol“, případně vlastní písemné oznámení, musí obsahovat nezbytné údaje:

- jméno a příjmení zákazníka, kontaktní údaje
- název služby nebo zboží, datum a číslo účtenky nebo vstupenky (předložení je povinné)
- 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 nebo zboží, 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: https://www.kulturajih.cz/soubory_texty/57_1-kzoj_analyza-osobnich-udaju-pdf.pdf. 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 zamítnutí reklamace

Za vadně poskytnutou službu nelze považovat čerpání služeb menšího rozsahu způsobeného samotným návštěvníkem (nevyužití všech dostupných možností), 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 (např. změna počasí). V takovém případě bude reklamace zamítnuta.

Při zakoupení vstupenky je nutné zkontrolovat správnost údajů na vstupence, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Zakoupené vstupenky se zpět nepřijímají ani nevyměňují. Z důvodu uvedeného v ustanovení § 1837, písmeno j) občanského zákoníku nelze od nákupu vstupenky, ani e-Vstupenky odstoupit, a to ani při online nákupu, protože se jedná o smlouvu o využití volného času a plnění, k němuž vstupenka opravňuje (účast na představení), je poskytováno v určeném termínu.

Článek 5

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Dle § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, informuje tímto prodávající spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno

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 příspěvkovou organizací Kulturní zařízení Ostrava-Jih 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 web: 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.

Článek 6

Ostatní ustanovení

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

Tyto Podmínky vstupují v platnost a nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2022.

Ostrava: 1. 1. 2022

Ing. Michaela Mahrová, DiS, ředitelka

Kulturní zařízení Ostrava-Jih, příspěvková organizace