VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. **Všeobecná ustanovení**

Poskytovatelem služby je **Outdoor kurzy s.r.o**. IČ: 05098271 se sídlem Rekreační 79/2349, Ostrava Poruba, 708 00, dále jako „Poskytovatel". Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi poskytovatelem a objednatelem služby, popř. třetí osobou, v jejíž prospěch je služba objednána, nebo která službu využije. Veškeré takové smluvní vztahy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy, které neupravují tyto Všeobecné obchodní podmínky, občanským zákoníkem (zákon č. č. 89/2012 Sb., v platném znění) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb., v platném znění). Je-li smluvní stranou jiný subjekt, řídí se vztahy neupravené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obchodním zákoníkem v platném znění).

2. Vymezení pojmů

Poskytovatel služby nebo též poskytovatel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti; je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů poskytuje služby.

Objednatel služby nebo též objednatel - (i) objednatelem může být spotřebitel, tj. fyzická nebo právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti; (ii) objednatelem může být také nikoli spotřebitel, tj. osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Příjemce služby nebo též příjemce – je jím buď přímo objednatel služby nebo třetí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, a ta s ní projevila souhlas, příp. třetí osoba, které příjemce služby svá práva a povinnosti ze smlouvy postoupil.

Objednávka – Objednávku služeb lze učinit prostřednictvím objednávky na internetových stránkách poskytovatele služeb, telefonicky, osobně (v provozovnách poskytovatele služeb uvedených na www.speleoart.cz) nebo e-mailem (na info@speloart.cz). Objednávka představuje návrh objednatele na uzavření smlouvy, jejímž předmětem bude poskytnutí služby uvedené v objednávce, za podmínek v ní a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách uvedených.

Uzavření smlouvy - smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazného souhlasu poskytovatele služeb objednateli s tímto jeho návrhem - potvrzením objednávky ze strany poskytovatele služeb (přičemž za potvrzení objednávky se považuje i elektronické potvrzení objednávky na email objednatele uvedený v objednávce, nebo doručení faktury nebo zálohové faktury na úhradu ceny nebo částečnou úhradu ceny za poskytnuté služby, nebo pokladního dokladu při platbě v hotovosti. Od tohoto okamžiku mezi poskytovatelem a objednatelem vznikají vzájemná práva a povinnosti; je-li smlouva uzavřena ve prospěch třetí osoby, ta se stává oprávněnou až okamžikem, kdy se smlouvou projeví souhlas; dokud třetí osoba neprojeví souhlas, smlouva vyvolává účinky jen mezi smluvními stranami, které ji uzavřely - do té doby má právo na plnění ta smluvní strana, která plnění ve prospěch třetí osoby vyhradila (totéž platí, pokud třetí osoba souhlas odepřela). Souhlasem příjemce služeb s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami se rozumí souhlas zaslaný při žádosti o rezervaci konkrétního termínu poskytnutí služby. Uplatní-li příjemce voucher, má se za to, že příjemce služeb s

těmito Všeobecnými obchodními podmínkami projevil souhlas. Službou jsou veškeré služby poskytované Poskytovatelem objednateli nebo příjemci služby za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

Voucher – je poukázka na poskytnutí služeb poskytovatele prokazující oprávnění objednatele nebo příjemce služby využít službu v něm uvedenou za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách. Voucher může být buď v elektronické podobě (případně faktura při bezhotovostní platbě), nebo v papírové formě (pokladní doklad při hotovostní platbě) anebo ve formě Dárkového poukazu. Místem dodání voucheru je místo takto označené objednatelem objednávce. Za doručení voucheru příjemci služeb se považuje jeho převzetí příjemcem služeb nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání.

Emailová forma – je elektronická pošta doručená na adresu info@speleoart.cz

3. Informace o uzavřené smlouvě a Všeobecných obchodních podmínkách

3.1 Odesláním objednávky objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi bezvýhradně a plně souhlasí. V ostatních případech se stvrzením seznámení se s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a bezvýhradným souhlasem objednatele s nimi rozumí zaplacení služby dle čl. VII. těchto Všeobecných smluvních podmínek. Tyto Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy.

3.2 Smlouva je uzavírána v českém jazyce, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou zobrazeny na internetových stránkách www.speleoart.cz

4. Ochrana osobních údajů v souladu s Nařízením EU (GDPR)

4.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s **Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679** ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Správcem osobních údajů je poskytovatel, za správu osobních údajů je zodpovědný jednatel společnosti – kontakt: tel. 777 514 414, email: info@speleoart.cz.

4.2 Osobní údaje objednatele, resp. příjemce těchto služeb jsou:

Kontaktní údaje: jméno, příjmení, emailová adresa. Kontaktní údaje slouží pro komunikaci s příjemcem služby a budou použity výhradně pro účely plnění uzavřené smlouvy, zaslání voucheru a slevového voucheru, pokynů k akci, rezervace služeb nebo jejích změn a dotazníku spokojenosti. Správcem osobních údajů je poskytovatel. Přístup k těmto informacím má pouze poskytovatel služby a jeho IT a účetní oddělení. Tyto informace jsou uloženy v elektronické podobě na serveru poskytovatele a v písemné podobě v rámci účetnictví poskytovatele po dobu maximálně 5 let. Přístup k těmto informacím mají pouze zaměstnanci společnosti poskytovatele. Tyto informace nejsou poskytovány žádným třetím subjektům, nejsou využívány pro marketingové potřeby žádných třetích stran. Za správu těchto osobních údajů je zodpovědný jednatel společnosti poskytovatele.

Fotografie a videa. Poskytovatel v rámci plnění služby pořizuje fotografický záznam akce. Tento záznam slouží primárně pro příjemce služby a pro marketingové potřeby poskytovatele. Tyto záznamy jsou uloženy v elektronické podobě na serveru poskytovatele, jsou zveřejněny na www stránkách a

facebooku poskytovatele, případně jeho obchodních partnerů, na tištěných marketingových předmětech poskytovatele. Správcem osobních údajů je poskytovatel služeb.

Příjemce služby v rámci čerpání poskytuje výslovný souhlas nebo nesouhlas s metodikou ochrany osobních údajů poskytovatele – souhlas nebo nesouhlas se sběrem, uchováním a využitím výše definovaných osobních údajů. Příjemce služby může souhlas odvolat. Poskytovatel služby je povinen nesouhlas respektovat a na základě odvolaného souhlasu je povinen nezveřejňovat, resp. neprodleně odstranit osobní údaje příjemce ze svého uložiště a ukončit jakékoliv využití těchto osobních údajů příjemce (mimo zákonných údajů v rámci účetnictví poskytovatele).

4.3 Objednatel, případně třetí osoba, v jejíž prospěch je smlouva uzavřena, má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Zároveň má právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli písemně odvolat. Poskytovatel služby je povinen nesouhlas nebo odvolaný souhlas respektovat a v tomto případě osobní údaje dále neuchovávat. Osobní údaje zákazníků jsou uchovávány v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Veškeré údaje získané od příjemců služby jsou užívány výhradně pro vnitřní potřebu poskytovatele služeb a nejsou poskytovány třetím osobám. Objednatel, příp. příjemce služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami i souhlas s tím, že Česká pošta s.p. využívá výše uvedené údaje k účelu doručení objednaného zboží a dále že Česká pošta s.p. je oprávněna k tomuto účelu zmocnit i třetí osoby.

4.4 Objednatel má právo podat stížnost u dozorového úřadu – u Ú**řadu na ochranu osobních údajů**, na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, oficiální www: https://www.uoou.cz.

5. Předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu je závazek poskytovatele služeb zajistit dodání služeb popsaných ve smlouvě (tedy objednávce a jejím potvrzení) a závazek objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb poskytovateli sjednanou cenu a služby za stanovených podmínek využít. Smluvní vztah vzniká mezi objednatelem služby a poskytovatelem služeb doručením potvrzení objednávky ze strany poskytovatele objednateli (tj. okamžikem uzavření smlouvy). Za potvrzení objednávky se považuje též zaslání faktury nebo zálohové faktury na služby uvedené objednávce.

6. Rezervace objednaných služeb

6.1 Voucher lze využít pro čerpání služeb v něm uvedených, a to v termínu v něm uvedeném, který byl příjemcem u poskytovatele rezervován na základě objednávky.

6.2. Pokud ve voucheru není uveden konkrétní termín čerpání služby, ale pouze její platnost, je její čerpání možné jen na základě předchozí závazné rezervace potvrzené ze strany poskytovatele v rámci platnosti voucheru uvedené na voucheru. Možné termíny čerpání služby definuje poskytovatel.

6.3 Pro vyloučení pochybností poskytovatel služeb výslovně prohlašuje, že součástí smluvních podmínek smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem služeb a příjemcem služeb není povinnost poskytovatele služeb vyměnit voucher za protihodnotu ve formě peněz.

6.4 Po uplynutí doby platnosti voucheru ztrácí příjemce služby nárok na poskytnutí služby bez nároku na vrácení ceny, závazek poskytovatele služeb uplynutím doby platnosti zaniká. Smluvní strany se můžou dohodnout na prodloužení platnosti voucheru. Poplatek za prodloužení platnosti voucheru je

150 Kč/rok. V případě, že poskytoval, zvýšil cenu předmětné služby, je v takovém případě příjemce současně povinen doplatit cenový rozdíl. Toto pravidlo neplatí v případě snížení ceny služby.

6.5 Oprávnění využít službu může být převedeno na třetí osobu, přičemž osoba převádějící toto oprávnění je povinna informovat nového oprávněného o právech a povinnostech plynoucích z uzavřené smlouvy.

6.6 Rezervace termínu a místa využití konkrétní služby musí být sjednána s poskytovatelem služeb tak, aby služba byla využita do konce doby platnosti voucheru. Rezervace termínu a místa využití voucherů probíhá přímo u poskytovatele služeb na základě rezervačního kalendáře na www.speleoart.cz, případně na základě osobní, telefonické či e-mailové domluvy.

6.7 V případě, že po dobu platnosti voucheru nedojde vinou poskytovatele k vyčerpání služeb uvedených ve voucheru, zavazuje se poskytovatel prodloužit platnost voucheru, nebo cenu uhrazenou za službu uvedenou ve voucheru, po předchozí dohodě s příjemcem, převést na jinou službu. Pokud se poskytovatel s příjemcem na poskytnutí jiné služby nedohodnou, zavazuje se poskytovatel vrátit cenu za službu zpět objednateli bezhotovostním převodem na bankovní účet objednatele do 14 dnů od přijetí písemné žádosti objednatele o vrácení uhrazené ceny služby, v níž bude uvedeno číslo účtu objednatele.

7 Storno rezervace

7.1 Příjemcem služby:

Příjemce služby není oprávněn zrušit rezervaci služby. Dohodou smluvních stran je možná pouze změna rezervace na jiný volný poskytovatelem vypsaný termín služby v rámci doby platnosti voucheru. Pokud mezi smluvními stranami nedojde k dohodě na změně rezervace je poskytovatel oprávněn účtovat příjemci stornopoplatek. Standardní stornopoplatek v případě zrušení rezervace služby příjemcem nebo nevyčerpání služby v termínu rezervace z důvodů na straně příjemce je:

- V době více, než 14 dní před rezervovaným termínem: 25% z ceny služby
- V době méně, než 14 dní před rezervovaným termínem: 75% z ceny služby
- V době méně, než 24 hodin před rezervovaným termín: 100% z ceny služby
- V případě, že příjemce nezruší rezervaci a nečerpá služby je stornopoplatek ve výši 100% z ceny služby.

Zrušení rezervace příjemcem služby před zaplacením ceny za službu se nijak nedotýká práva poskytovatele na uhrazení sjednané ceny za službu a poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení ceny v plné výši.

7.2 Poskytovatelem služeb:

- Poskytovatel je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 7 pracovních dní před sjednaným termínem poskytnutí služby (a to v pracovní době do 16:00 hod.). Objednatel má v takovém případě právo sjednat si termín nový. Pokud za této situace nebude možné si službu rezervovat v rámci platnosti certifikátu, bude mu poskytovatelem služby doba platnosti certifikátu prodloužena tak, aby mohl být rezervován nejbližší možný termín.

- Storno rezervace učiněné poskytovatelem později než ve výše uvedené lhůtě, zakládá právo příjemce služby na náhradu škody vzniklé mu v přímé souvislosti se zrušením rezervace (např. náklady na dopravu do místa poskytnutí služby), a to maximálně do výše ceny objednané služby. V tomto případě má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti voucheru, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti certifikátu, tak nejbližší možný termín.

- Pokud však bude rezervace stornována z důvodu vyšší moci (zejména klimatické podmínky, náhlé vzedmutí vodní hladiny, povodně, záplavy, dlouhodobé deště, předpokládané intenzivní deště a bouřky, tání sněhu a jiné nenadálé a nepředvídatelné události), má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti voucheru. Příjemce však nemá nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se zrušením rezervace.

- Při stornování rezervace poskytovatelem po dobu platnosti voucheru nevzniká objednateli právo na vrácení ceny objednané služby.

7.3 Speciální podmínky pro stornování firemních akcí

- Pokud je příjemcem provedeno storno služby pro firemní akce do 2 měsíců před akcí, vzniká poskytovateli nárok na tzv. storno poplatek ve výši 25% z ceny objednané služby.

- Pokud je příjemcem provedeno storno služby pro firemní akce do 1 měsíce před akcí, vzniká poskytovateli nárok na tzv. storno poplatek ve výši 50% z ceny objednané služby.

- Pokud je příjemcem provedeno storno služby pro firemní akce méně jak 10 dnů před akcí, vzniká poskytovateli nárok na tzv. storno poplatek ve výši 100% z ceny objednané služby.

8. Čerpání služby

8.1 Příjemce služby je povinen sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování vybrané služby. Příjemce má k dispozici veškeré potřebné informace o charakteru a psychické nebo fyzické náročnosti služby. Tyto informace jsou zveřejněny na www stránkách poskytovatele. Další podrobné informace získává příjemce v rámci bezpečnostního školení před zahájením čerpání služby. V případě, že má příjemce pochybnosti i charakteru nabízené služby a její náročnosti je povinen o tom poskytovatele informovat a dodatečné informace od poskytovatele získat.

8.2 V případě, že příjemce před čerpáním služby vyhodnotí, že nemá dostatečné psychické nebo fyzické předpoklady k bezpečnému čerpání služby není oprávněn službu čerpat. V takovém případě je povinen rezervaci a čerpání služby stornovat, případně převést na jinou osobu. Stornopodmínky se v tomto případě řídí dle článku 5.3.1 těchto VOP, přičemž maximální stornopoplatek je 75% z ceny služby.

8.3 V případě, že příjemce při čerpáním služby vyhodnotí, že nemá dostatečné psychické nebo fyzické předpoklady k bezpečnému vyčerpání služby v celém rozsahu je povinen o tom okamžitě informovat zodpovědnou osobu poskytovatele (instruktora). Instruktor je oprávněn příjemci udělit pokyny vedoucí k bezpečnému dočerpání služby – což může být také zkrácení rozsahu poskytovaného plnění služby (například zkrácení trasy poskytované služby)

8.4 V případě, že poskytovatel v rámci bezpečnostního školení před čerpáním služby vyhodnotí, že příjemce nemá dostatečné psychické nebo fyzické předpoklady k bezpečnému čerpání služby je oprávněn příjemci odepřít čerpání služby. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat příjemci stornopoplatek ve výši 75% z ceny služby.

8.5 V případě, že poskytovatel v rámci čerpáním služby vyhodnotí, že příjemce nemá dostatečné psychické nebo fyzické předpoklady k bezpečnému čerpání služby v celém rozsahu je oprávněn příjemci odepřít částečné čerpání služby (tzn. například zkrátit trasu poskytované služby). V takovém případě nemá příjemce nárok na jakoukoliv slevu z ceny služby.

9. Práva a povinnosti smluvních stran

9.1. Příjemce služby využívá vybranou službu zcela na svou vlastní odpovědnost.

9.2 Příjemce služby je povinen dostavit se na vlastní náklady ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby.

9.3 Příjemce služby je povinen dostavit se na místo poskytnutí služby s voucherem pro tento zážitek určeným a voucher předložit (v případě faktury nebo pokladního dokladu) nebo odevzdat (v případě Dárkového poukazu) poskytovateli služeb (resp. jeho zástupci/ subdodavateli/odpovědné osobě) na místě poskytnutí služby. Pokud příjemce nepředloží před poskytnutím služby voucher, bude rezervace považována za stornovanou ze strany příjemce služby s důsledky uvedenými v čl. 7 těchto Všeobecných obchodních podmínek; tzn. stejné důsledky, jako když se klient nedostaví.

9.4 Objednatel je povinen zajistit doprovod a dohled dospělé osoby, pokud je příjemcem služby osoba mladší 15-ti let, popřípadě zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let, je-li bez jeho doprovodu.

9.5 Poskytovatel služby se zavazuje zajistit na místě poskytnutí služby odpovědnou osobu, která v rámci Bezpečnostního školení před zahájením akce seznámí příjemce služby s poskytovanou službou a jejími parametry, s případným omezením poskytované služby (např. tělesnou a psychickou způsobilostí) a s organizací poskytované služby a pravidly a podmínkami bezpečného absolvování poskytované služby).

9.6 Příjemce je povinen se řídit pokyny odpovědné osoby poskytovatele služby a jednat v souladu s Bezpečnostním školením. V případě, porušení této povinnosti je odpovědná osoba poskytovatele oprávněna příjemce služby z plnění služby vyloučit. Příjemce služby odpovídá za škody, které způsobí poskytovateli služeb v rámci čerpání služeb z důvodu porušení pokynů odpovědné osoby, se kterými byl seznámen před poskytnutím služby.

10. Cena a platební podmínky

10.1 Cena poskytovaných služeb

10.1.1 Cena nabízených služeb je uvedena na internetových stránkách poskytovatele služeb, popř. je uvedena v poskytovatelem zpracované nabídce služeb (cena je uvedena včetně DPH). Cena služby dle konkrétní uzavřené smlouvy je vždy uvedena v objednávce služby a na faktuře. Zaplacení sjednané ceny je podmínkou poskytnutí sjednaných služeb.

10.1.2 Platba musí být provedena v českých korunách. V případě úhrady bankovním převodem hradí zákazník veškeré bankovní poplatky, tak aby poskytovateli služeb byla sjednaná cena za služby připsána na jeho účet v plné výši.

10.2 Speciální platební podmínky pro firemní akce

Pokud je objednatelem služby firma a jedná se o firemní typ akce zavazuje se objednatel uhradit na základě zálohové faktury vystavené poskytovatelem 20% ceny za objednanou službu do 14 dní od provedení rezervace, 70% ceny za objednanou službu nejpozději 21 dní před realizací akce a zbývajících 10% z ceny objednané služby před zahájením akce. Tyto zálohy jsou nevratné a to i v případě zrušení akce objednatelem nebo snížení rozsahu objednaných služeb. Po realizaci akce bude do 7 pracovních dní provedeno vyúčtování akce.

11. Odstoupení od smluvního vztahu

11.1 Poskytovatel služby je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- Z důvodů hrubého porušení povinností příjemce plynoucích z uzavřené smlouvy.
- Z důvodů neuposlechnutí pokynů odpovědné osoby poskytovatele – zejména pokynů týkající se bezpečnosti účastníků akce a bezpečnosti třetích osob.
- Z důvodu, kdy příjemce je pod vlivem omamných látek nebo alkoholu.
- Z důvodu opakovaného narušování pořádku, dobrých mravů a principů slušného chování.

V takovém případě má poskytovatel služeb nárok na uhrazení nákladů vynaložených v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy stanovených paušálně jako 100% z ceny služby. Odstoupení od smlouvy z jakéhokoli výše uvedeného důvodu kteroukoli ze smluvních stran musí být učiněno písemnou formou, přičemž písemnou formou se rozumí i emailová forma.

11.2 Objednatel má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- V případě hrubého porušení povinností poskytovatele služeb plynoucích z uzavřené smlouvy.
- Objednatel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 kalendářních dnů od převzetí plnění, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (internet, e-mail, telefon), a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodne-li se objednatel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy doručit poskytovateli služeb nejpozději do 14. dne uzavření smlouvy. Objednatel, který je spotřebitel, však nemůže takto odstoupit od smluv v případech stanovených v ustanovení § 53 odst. 8 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění. V případě takového odstoupení ze strany objednatele má poskytovatel právo na náhradu prokazatelně vynaložených nákladů spojených s uzavřením a následným odstoupením od smlouvy.

11.3 Odstoupení od smlouvy z jakéhokoli výše uvedeného důvodu kteroukoli ze smluvních stran musí být učiněno písemnou formou, přičemž písemnou formou se rozumí i emailová forma.

11.4 Objednatel je při odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí služby prostřednictvím voucheru, povinen vrátit poskytovateli převzatý voucher, jinak je odstoupení neplatné. Za vrácení Dárkového poukazu se považuje jeho doručení na adresu provozovny poskytovatele, za vrácení pokladního dokladu nebo faktury se považuje podpis dobropisu odpovídající částce pokladního dokladu nebo faktury.

12. Reklamace

12.1 Poskytovatel služeb je povinen příjemci služeb zajistit poskytnutí služeb v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.

12.2 Nesplní-li poskytovatel služeb své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, je příjemce služby povinen vady poskytnuté služby u poskytovatele reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 kalendářních dnů od skončení poskytování služby. V případě, že poskytnutí služby neproběhlo vůbec, je příjemce služby povinen vady poskytnuté služby u poskytovatele reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od prvního dne, kdy měla být služba poskytnuta (kdy mělo být započato s jejím poskytováním).

12.3 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci písemnou formou (přičemž písemnou formou se pro účely smluv uzavíraných mezi poskytovatelem služeb a příjemci služeb rozumí i emailová forma) a je povinen v ní uvést číslo smlouvy a popsat vady poskytnuté služby.

12.4 Poskytovatel služeb reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění, vyřídí. Pro případ zamítnutí reklamace poskytovatel služeb zákazníkovi vydá písemné odůvodnění (přičemž písemnou formou se pro účely reklamačního řízení rozumí i emailová forma).

12.5 V případě, že příjemce služeb řádně uplatní oprávněnou reklamaci, má právo na odstranění vad poskytované služby a není-li to možné, má právo na přiměřenou slevu z ceny, případně může od smlouvy odstoupit. Pokud jsou dány podmínky pro odstoupení od smlouvy z důvodu na straně poskytovatele služeb, má příjemce služeb právo na vrácení části uhrazené ceny služby.

13. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvních podmínky jsou platné od 13.3.2019