

(dále jen jako „poskytovatel“)

## I.

### Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění práva z vadného plnění poskytovatele (dále jen jako „reklamační“) poskytnutého na základě Smlouvy o poskytování služeb či Smlouvy o zakoupení dárkového poukazu na kemp dle vlastního výběru, kdy součástí těchto smluv jsou obchodní podmínky poskytovatele (dále obě smlouvy společně jen jako „smlouva“, každá jednotlivě je pak v dalším textu označena svým názvem).

2. Zákazníkem se rozumí osoba, která uzavřela smlouvu s poskytovatelem. Osobou oprávněnou se rozumí osoba, na jejíž jméno byl vystaven dárkový poukaz na kemp dle vlastního výběru. Třetí osobou se rozumí osoba, v jejíž prospěch byl vystaven dárkový poukaz na konkrétní kemp.

3. Kempem se rozumí konkrétní kemp a dárkový poukaz na konkrétní kemp (obojí s předem určeným obsahem a termínem konání kempu), který je předmětem Smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi poskytovatelem a zákazníkem.

## II.

### Reklamační

1. Pro případ, že kemp neproběhl v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb či v souladu s popisem kempu, jak jej poskytovatel prezentoval (zejména při své nabídce prostřednictvím internetového obchodu poskytovatele provozovaného na webové stránce umístěné na internetové adrese [www.bajkovaskola.cz](http://www.bajkovaskola.cz) či dárkový poukaz na kemp dle vlastního výběru není vystaven v souladu se Smlouvou o zakoupení dárkového poukazu na kemp dle vlastního výběru (např. chybná nominální hodnota, chybné označení oprávněné osoby), jsou zákazník, osoba oprávněná či třetí osoba oprávněná vady kempu či dárkového poukazu na kemp dle vlastního výběru reklamovat.

2. Reklamaci musí zákazník, osoba oprávněná či třetí osoba u poskytovatele uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistí.

3. Reklamaci lze uplatnit písemně prostřednictvím emailu zaslání na kontaktní adresu poskytovatele: [info@bajkovaskola.cz](mailto:info@bajkovaskola.cz). V oznámení o uplatnění reklamační jsou zákazník, osoba oprávněná či třetí osoba povinni dostatečně popsat reklamované vady a své požadavky na způsob vyřízení reklamační.

4. Poskytovatel vydá zákazníkovi, osobě oprávněné či třetí osobě písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je obsahem reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační zákazník, osoba oprávněná či třetí osoba požadují.

## III.

### Vyřízení reklamační poskytovatelem

1. Poskytovatel o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Je-li třeba pro rozhodnutí o reklamaci odborného posouzení, doba potřebná k odbornému posouzení se do této lhůty nezapočítává. Reklamační včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační zákazník, osobou oprávněnou či třetí osobou, pokud se poskytovatel s těmito osobami nedohodne na delší lhůtě.

2. Pokud reklamaci kempu či dárkového poukazu na kemp dle vlastního výběru uzná poskytovatel za důvodnou, zajistí na vlastní náklady nápravu, a to v případě reklamační kempu dle charakteru vady poskytnutím slevy z kempovného, vrácením celé výše kempovného či umožněním bezplatné účasti na jiném kempu, v případě reklamační dárkového poukazu na kemp dle vlastního výběru pak výměnou za nový dárkový poukaz, který bude v souladu se Smlouvou o zakoupení dárkového poukazu na kemp dle vlastního výběru.

3. Poskytovatel vydá zákazníkovi, osobě oprávněné či třetí osobě písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případě zamítnutí reklamace poskytovatel vydá písemné odůvodnění takového zamítnutí.

#### **IV.**

##### **Náhrada nákladů**

1. Je-li reklamace poskytovatelem uznána za oprávněnou, mají zákazník, osoba oprávněná či třetí osoba právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které jim v souvislosti s reklamací vznikly.

**1. Veškeré finanční prostředky z uznané reklamace a placené kartou přes platební bránu nebo terminál, budou vráceny na kartu, kterou byla platba provedena, nebo uhrazeny převodem zpět na účet zákazníka.**

2. Pokud se ze strany zákazníka, osoby oprávněné či třetí osoby jedná o zneužití práva reklamovat poskytnuté služby (zejména jedná-li se o opakovanou zjevně bezdůvodnou reklamaci), má poskytovatel nárok na náhradu nákladů, které mu v souvislosti s takovou reklamací zákazníka, osoby oprávněné či třetí osoby vzniknou. Zda se jedná o tuto situaci, posoudí poskytovatel vždy v individuálním případě dle konkrétních okolností dané věci.

#### **V.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Zákazník, osoba oprávněná či třetí osoba jsou povinni poskytovatele informovat o změnách svých identifikačních a kontaktních údajů, které mohou mít vliv na proces řádného vyřízení reklamace.

2. Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, případně ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (je-li zákazníkem spotřebitel).

3. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. ledna 2022. Tento reklamační řád je k dispozici v listinné podobě v sídle poskytovatele na adrese: Bajkologie s.r.o., Sokolská 542/32, Olomouc, 779 00 nebo v elektronické podobě na internetové adrese: [www.bajkovaskola.cz](http://www.bajkovaskola.cz).

V Olomouci dne 1.1.2022

Roman Mojzyszek, jednatel a provozovatel - bajkové školy