

# Reklamační řád pro služby

Tento Reklamační řád pro služby (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad služeb objednaných prostřednictvím on-line portálu **Hubnutí Marija od podnikatelky**:

**Jarmila Mastejová**, se sídlem Steinerova 605/10, 149 00 Praha 4 - Háje

IČ: 69026378

DIČ: CZ515116072

zapsaná: v živnostenském rejstříku vedeném Úřadem městské části Praha 11

adresa pro doručování a provozovna: Hviezdoslavova 519/10, 149 00 Praha 4 - Háje

telefonní číslo: 775 329 799

kontaktní e-mail: jm@marija.cz

## 1. Za jaké vady poskytnutých služeb odpovídáme?

Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že služba při poskytnutí nemá vady a že je poskytnuta ve shodě se smlouvou. Shodou se smlouvou je zejména to, že:

- obsah služby odpovídá popisu na webovém rozhraní, případně údajům ve vzájemné komunikaci, která se vztahuje ke smlouvě;
- služba je poskytnuta v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě;
- služba trvá po uvedenou dobu;
- služba je poskytnuta s náležitou odbornou péčí a odpovídá požadavkům právních předpisů.

## 2. Jaká je lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění?

Poskytované služby je možné reklamovat v průběhu jejich poskytování nebo bezodkladně po jejich skončení. Dodatečně zjištěné vady je nutné reklamovat bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich dozvíte. Nejpozději lze vadu služby reklamovat **do šesti měsíců od poskytnutí služby**.

## 3. Jaká práva z vadného plnění máte?

V případě vadného poskytnutí služeb máte zejména:

- právo na bezplatnou nápravu, je-li taková náprava možná (zejména je-li reklamace uplatněna v průběhu poskytování služby);
- právo na přiměřenou slevu z ceny (zejména není-li vadu možné odstranit v průběhu poskytování služby);
- právo na odstoupení od smlouvy (je-li vada takového charakteru, že jde o podstatné porušení smlouvy).

#### 4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před poskytnutím služby věděli; nebo
- jste vadu sami způsobili, zejména porušením [Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb](#), pokynů poskytovatele služeb a právních předpisů.

#### 5. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady, nejlépe v průběhu poskytování služby.

Reklamaci lze uplatnit ústně v průběhu poskytování služby, a po jejím skončení vždy telefonicky, e-mailem či písemně. Při uplatnění reklamace doporučujeme co nejpřesněji popsat, v čem vadu služeb spatřujete. Urychlí to postup reklamace.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

**Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám vystavíme písemné potvrzení.

**V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.**

**V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.9. 2019