

## Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad služeb objednaných na základě poptávky učiněné prostřednictvím on-line portálu **Play Day** od **naší společnosti**:

Play Day s.r.o., se sídlem Nad lesem 326/53, Hodkovičky, 147 00 Praha 4

IČ: 05994039

není plátcem DPH

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 274274

adresa pro doručování: Play Day s.r.o., Nad lesem 326/53, Hodkovičky, 147 00 Praha 4

kontaktní e-mail: info@playday.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 kurzu vedeného lektorem (dále jen „kurz“) odpovídá popisu na webovém rozhraní, případně v naší komunikaci vztahující se ke smlouvě;
- kurz je poskytnut v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě;
- kurz trvá po uvedené době.

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

Poskytované služby (kurzy) je možné reklamovat v průběhu jejich konání 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 konání kurzu**.

### 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 reklamáce uplatněna v průběhu kurzu);
- právo na **přiměřenou slevu z ceny** (zejména není-li vadu možné odstranit v průběhu kurzu);
- právo na odstoupení od smlouvy a **vrácení peněz** (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, pokynů lektora a právních předpisů.

## 5. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady, nejlépe ještě v průběhu kurzu.

Reklamaci lze uplatnit ústně v průběhu kurzu a po jeho 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 1.5.2017.