

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov zákazníka vyplývajúcich zo zodpovednosti Poskytovateľa služieb za nedostatky a vady poskytnutej Služby a vybavenie reklamácie.

Zákazník má právo na reklamáciu v prípade, ak mu boli poskytnuté Služby nižšieho rozsahu.

1. Uplatnenie reklamácie:

1. V prípade, že Klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je oprávnený uplatniť si prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, na recepcii Poskytovateľa služieb, emailom na www.bellatorfit.sk lebo písomne na adresu prevádzky: Bellator Area, s.r.o., Smolenická 3136/1, Bratislava. V prípade ústneho reklamačného podania v mieste poskytovanej služby, ak nie je reklamácia v plnom rozsahu vybavená ihneď, je povinná Zodpovedná osoba Poskytovateľa služieb spísať s Klientom Reklamačný protokol, prípadne potvrdenie o prijatí reklamácie.
2. Klient je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklady o zaplatení služby. Poskytovateľ resp. Zodpovedná osoba spíše reklamáciu Klienta do reklamačného protokolu, v ktorom sa uvedú objektívne okolnosti reklamácie.
3. Uplatnenie reklamácie na mieste umožní odstránenie nedostatku a vady okamžite, pretože s odstupom času sa sťažuje dôkaznosť a objektívnosť posúdenia a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie.
4. Klient je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť predmet a dôvod reklamácie preukázateľne skutkovo podložiť.
5. Pokiaľ Klient preukáže Zodpovednej osobe vybavujúcej reklamácie podklady týkajúce sa reklamácie, tieto skutočnosti sa v Reklamačnom formulári uvedú.
6. Reklamačný formulár, prípadne potvrdenie o prijatí reklamácie podpíše Zodpovedná osoba. Klient dostane potvrdenie o prijatí reklamácie, pričom svojim podpisom potvrdí prevzatie a súhlas s obsahom reklamácie.
7. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, prípadne v odôvodnených prípadoch do 30 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby Klient je o lehote vybavenia reklamácie vyrozumený v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2. Dôvody odmietnutia reklamácie:

1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak mu právo na reklamáciu zaniká.
2. Za chybné poskytnutú službu nemožno považovať čerpanie služieb menšieho rozsahu spôsobené samotným Klientom alebo iným Klientom.
3. Taktiež sa nejedná o chybné poskytnutie služby v dôsledku vyššej moci – napr. povodeň, snehová kalamita, víchrica, krupobitie, poškodenie bleskom, vrátane prerušenia dodávok elektrickej energie, hrozba bombového útoku alebo teroristického útoku, občianska vojna a karanténa. V takýchto prípadoch bude reklamácia odmietnutá.

1.3. Vybavenie reklamácií – nároky z oprávnenej reklamácie:

1. Ak si Klient uplatní právo zo zodpovednosti za nedostatky služby, ktorá je mu poskytnutá alebo už bola poskytnutá, Poskytovateľ služieb alebo Zodpovedná osoba je povinný po náležitom preskúmaní skutkových a právnych okolností rozhodnúť o reklamácií.
2. Zodpovedná osoba poverená Poskytovateľom služieb môžu na mieste vybaviť reklamáciu a to v rozsahu a do výšky úhrady vstupného, alebo poskytnutím náhradného plnenia v rovnakej výške.
3. Pri posudzovaní oprávnenosti uplatnenia reklamácie Klienta, je povinná Zodpovedná osoba vykonať riadny zápis o vybavení reklamácie.
4. Vybavenie reklamácie vo vyššie uvedenom rozsahu sa vykoná podľa časti 8.1. bodu 7.

1.4. Spolupráca zákazníka pri vybavovaní reklamácie:

1. Klient je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie, najmä podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do dôvodu a výšky, a pod...
2. Pokiaľ si to vyžaduje povaha reklamácie, musí Klient umožniť Poskytovateľovi resp. Zodpovednej osobe, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

1.5. Spôsob vybavenia reklamácie:

1. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako úplne alebo z časti odôvodnená, spočíva vybavenie reklamácie v bezplatnom odstránení nedostatku, alebo v poskytnutí náhradnej služby, alebo po dohode prípadným poskytnutím primeranej zľavy z ceny.

2. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako neodôvodnená, je Klient písomne informovaný o dôvodoch zamietnutia reklamácie.