

REKLAMAČNÍ ŘÁD INFINIT SEN

Tento reklamační řád vydává společnost **Svět wellness s.r.o.**, IČO: 243 16 423 se sídlem Malostranská 344, 251 66 Senohraby, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 196068 (dále jen „společnost **Infinít**“ nebo „společnost“), za účelem upřesnění:

- podmínek odpovědnosti za vady zboží a služeb poskytnutých společností na základě kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb, zejména pak služeb masérských, služeb saunování, prodeje drobných předmětů a občerstvení, služeb privátních zón a bazénů, apod., a
- jednotného, rychlého a správného postupu při vyřizování reklamací.

Tento reklamační řád se vztahuje výlučně na případy, kdy osoba, která uplatňuje práva z vad služeb poskytnutých společností Infinít (dále jen „**zákazník**“), není právnickou osobou či osobou, která při uzavření smlouvy o poskytování služeb jednala v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

Článek 1 Všeobecná ustanovení

Vztah mezi společností Infinít a zákazníkem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění (dále jen „**NOZ**“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Článek 2 Odpovědnost za vady

Byla-li služba nebo zboží poskytnuto v rozporu se smlouvou o poskytování služeb či bylo-li v rozporu s kupní smlouvou, popřípadě nebyla-li služba či zboží poskytnuto vůbec, jedná se obecně o vadné plnění a zákazníkům vznikají práva z vadného plnění, která je zákazník oprávněn uplatnit u společnosti Infinít (dále jen „**reklamace**“).

Článek 3 Reklamace (vytknutí vady)

- (1) Zákazník uplatňuje svůj nárok z odpovědnosti za vady formou reklamace.
- (2) Reklamací služeb je nutné uplatnit u společnosti Infinít bez zbytečného odkladu poté, kdy byla služba poskytnuta, popřípadě měla být poskytnuta. Zboží může být reklamováno v zákonné záruční lhůtě.
- (3) Společnost Infinít je povinna přijmout reklamaci v provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb a zboží.
- (4) Reklamace je uplatněna vytknutím vady (popsáním projevu vady) a uplatněním nároku (požadavku) vyplývajícího z odpovědnosti za tuto vadu.
- (5) Společnost je povinna vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Dále je společnost povinna vydat

zákazníku potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

- (6) Společnost nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se společnost se zákazníkem na lhůtě delší.

Článek 4

Nároky z odpovědnosti za vady

- (1) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo:
 - a) na odstranění vady,
 - b) na přiměřenou slevu z ceny
 - c) odstoupit od smlouvy.
- (2) Zákazník je povinen sdělit Infinitu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu společnosti Infinit; to neplatí, žádal-li zákazník odstranění vady, která se ukáže jako neodstranitelná. Neodstraní-li společnost Infinit vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, je zákazník oprávněn požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny služby či zboží, nebo může od smlouvy odstoupit.
- (3) Nezvolí-li zákazník své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy (viz. odst. 4 tohoto článku).
- (4) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny služby či zakoupeného zboží. Neodstraní-li společnost vadu služby či zboží včas nebo vadu služby či zboží odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu z ceny služby či zboží, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu společnosti.
- (5) Do odstranění vady nemusí zákazník platit část ceny služby odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.
- (6) Neoznámí-li zákazník vadu včas (článek 3 tohoto řádu), pozbývá práva odstoupit od smlouvy.
- (7) Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady nevylučuje nárok na náhradu vzniklé škody.

Článek 5

Závěrečná ustanovení

- (1) Případné spory vzniklé ze smlouvy o poskytování služeb nebo v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem České republiky dle sídla společnosti.
- (2) K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy o poskytování služeb je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: www.coi.cz.
- (3) Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2022.