

## **Reklamační řád pro reklamaci služeb**

Tento Reklamační řád pro reklamaci služby (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad služeb zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu UkuLenka od **podnikající fyzickou osobou:**

Lenka Křehlíková, se sídlem Osvobození 1658, 666 01 Tišnov

IČ: 141 86 136

není plátce DPH

zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem v Tišnově

adresa pro doručování: Osvobození 1658, 666 01, Tišnov

telefonní číslo: 603 918 524

kontaktní e-mail: [lenka@ukulenka.cz](mailto:lenka@ukulenka.cz)

### **1. Za jaké vady poskytovaných služeb odpovídáme?**

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

Služba při poskytnutí nemá vady a je poskytnuta ve shodě se smlouvou v případě, když odpovídá jejímu popisu na webovém rozhraní, je poskytnuta v dohodnutém termínu, je poskytnuta s náležitou péčí a je v souladu s požadavky právních předpisů.

### **2. Jaká práva z vadného plnění máte?**

V případě, že vám byla služba (kurz) poskytnuta vadně, máte zejména právo na bezplatnou opravu stavu služby, slevu z kupní ceny, vrácení peněz (pouze v případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy) a případně další práva uvedená na webovém rozhraní. Případná další práva vyplývající z obecně závazných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud jste o vadě před poskytnutím služby věděli nebo jste vadu sami způsobili, zejména poskytnutím nesprávných nebo neúplných informací.

Vady reklamujete bez zbytečného odkladu po tom, co jste se o nich dozvěděli. Vadu služby lze reklamovat nejpozději do šesti měsíců ode dne poskytnutí služby. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byla vada vytknuta a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

### **3. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?**

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před poskytnutím služby věděli;
- jste vadu služby sami způsobili.

### **4. Jak postupovat při reklamaci?**

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

Reklamací lze vytknout ústně v průběhu kurzu a dále vždy telefonicky, e-mailem či písemně, a to tak, že vadu vytknete, jak se projevuje.

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

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 složité nebo sporné reklamace rozhodujeme 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, prosím 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. 11. 2023.