

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Toto je reklamační řád (dále též jako „Řád“) trenéra **Filipa Uruby**, IČ 17242061, sídlem Nerudova 330/4, 769 01 Holešov, telefon +420 734 399 128, e-mail: uruba.filip@gmail.com (dále též jako „Podnikatel“), nejčastěji vykonávajícímu Činnosti či Služby (jak jsou definovány v Podmínkách) v prostorách společnosti Our Fitness s.r.o., Lazecká 421/122, Hejčín, 779 00 Olomouc, IČ 05939682, DIČ: CZ05939682, C 99068 vedená u Krajského soudu v Brně, v posilovně LEGENDS GYM a prostřednictvím webu www.uruba-fitness.cz (dále též jako „Web“).
- 1.2. Řád se uplatní ve vztahu ke smluvním a obchodním podmínkám Podnikatele na Webu (dále též jako „Podmínky“; jejichž součástí Řád je), jež se vztahují na právní jednání mezi Podnikatelem a jeho klienty, zejména spotřebiteli, tj. osobami, které uskuteční objednávku Činností, a to ústně s Podnikatelem a/nebo prostřednictvím elektronických nebo jiných komunikačních prostředků (dále též jako „Spotřebitel“ a společně s Podnikatelem dále též jako „Smluvní strany“). V případě, že je smluvní stranou Smlouvy podnikatel nebo právnická osoba, tento Řád se neuplatní.
- 1.3. Řád popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží nebo Služeb poskytnutých Podnikatelem (dále též jako „Plnění“).
- 1.4. Řád upravuje postupy, práva a povinnosti Smluvních stran podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též jako „OZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále též jako „OS“).
- 1.5. Pro veškerá Plnění ze strany Podnikatele není ujednaná zvláštní jakost, uplatní se obecná úprava dle OZ. Podnikatel neposkytuje jakoukoli záruku, tím nejsou dotčena práva z vadného plnění.
- 1.6. Vadným Plněním se rozumí zejména Plnění, (i) bez stanovených nebo ujednaných vlastností; nebo (ii) neupozorní-li Podnikatel na vady, které předmět Plnění má, ač se při takovém předmětu obvykle nevyskytují; nebo (iii) ujistí-li Podnikatel Spotřebitele v rozporu se skutečností, že předmět Plnění nemá žádné vady, anebo že se věc hodí k určitému užívání; nebo (iv) zcizí-li cizí věc neoprávněně jako svoji.
- 1.7. Spotřebitel je povinen seznámit se Řádem a Podmínkami před objednáním Plnění. Uzavřením Smlouvy (jak je definována v Podmínkách) Spotřebitel souhlasí s Řádem i Podmínkami.
- 1.8. Spotřebitel je povinen poskytnout Podnikateli nezbytnou součinnost pro vyřízení reklamace. V opačném případě je Spotřebitel v prodlení s plněním svých povinností a lhůty stanovené Podnikateli se přiměřeně prodluží o čas, ve kterém Spotřebitel byl prodlení se součinností.
- 1.9. Definice obsažené v Podmínkách se uplatní i pro Řád, neuvádí-li Řád své vlastní definice. V takovém případě mají přednost definice obsažené v Řádu.
- 1.10. Práva z vadného Plnění Spotřebiteli nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

2. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 2.1. Práva z vadného Plnění (dále též také jako „reklamace“) lze uplatnit v: (i) sídle Podnikatele; nebo (ii) provozovně Podnikatele (disponuje-li jí); nebo (iii) místě, kde bylo Plnění poskytnuto (např. v posilovně); nebo (iv) místě, na kterém se Smluvní strany dohodly (např. i elektronickou zprávou).
- 2.2. Kontaktní údaje Podnikatele pro reklamaci jsou uvedeny v čl. 1. Řádu.
- 2.3. Osobou oprávněnou přijímat reklamace Spotřebitelů je pouze Podnikatel.
- 2.4. Reklamace může být uplatněna: (i) osobně; nebo (ii) písemně – dopisem; nebo (iii) elektronicky (e-mail, SMS, WhatsApp,...), a to vůči Podnikateli.

3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ – KUPNÍ SMLOUVA

- 3.1. Pro vadné Plnění v podobě koupě věci může Spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Spotřebitele.
- 3.2. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
 - 3.2.1. Podnikatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 OZ; nebo
 - 3.2.2. se vada projeví opakovaně; nebo
 - 3.2.3. je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
 - 3.2.4. je z prohlášení Podnikatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Spotřebitele.
- 3.3. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou Spotřebitel obdržel.
- 3.4. Podnikatel může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

- 3.5. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,
- 3.5.1. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci; nebo
 - 3.5.2. použil-li Spotřebitel věc ještě před objevením vady; nebo
 - 3.5.3. nezpůsobil-li Spotřebitel nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
 - 3.5.4. prodal-li Spotřebitel věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Spotřebitel Podnikateli, co ještě vrátit může, a dá Podnikateli náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
- 3.6. Podnikatel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který Spotřebitel věc koupil.
- 3.7. K odstranění vady převezme Podnikatel věc na vlastní náklady.
- 3.8. Dokud Podnikatel nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí Spotřebitel platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.
- 3.9. Spotřebitel sdělí Podnikateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Spotřebitel změnit bez souhlasu Podnikatele; to neplatí, žádal-li Spotřebitel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Podnikatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Spotřebiteli, že vady neodstraní, může Spotřebitel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
- 3.10. Ne zvolí-li Spotřebitel své právo včas má Spotřebitel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud Spotřebitel neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Podnikatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Podnikatel odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí Spotřebiteli způsobit nepřiměřené náklady.
- 3.10.1. Neodstraní-li Podnikatel vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Spotřebitel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Spotřebitel změnit bez souhlasu Podnikatele.

4. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ – SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

- 4.1. Podnikatel neposkytuje Služby, které mají garantované výsledky. Podnikatel garantuje pouze řádné poskytnutí Služby.
- 4.2. Pro vadné Plnění v podobě Služby může Spotřebitel v návaznosti na závažnost vady požadovat následující. Je-li vada odstranitelná, může se Spotřebitel domáhat buď opravy nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může Spotřebitel buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.

5. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 5.1. Pro Plnění v podobě koupě věci může Spotřebitel vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí. V případě, že se jednalo o koupi použité věci, je tato doba zkrácena na 1 rok od převzetí.
- 5.2. Pro Plnění v podobě Služby může Spotřebitel vytknout vadu Plnění, která se projeví v době do 6 měsíců od převzetí (poskytnutí Služby), vytkl-li Spotřebitel vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost Plnění prohlédnout a vadu zjistit (tj. po skončení každé jednotlivé činnosti v rámci Služby či v jejím průběhu).

6. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 6.1. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena a Spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se Smluvní strany nedohodly písemně na delší lhůtě. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamační vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je Spotřebitel požadoval.
- 6.2. Po marném uplynutí této 30 denní lhůty může Spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

7. POSTUP PŘI REKLAMACI

- 7.1. Pro řádné uplatnění reklamační je nezbytné, aby Spotřebitel prokázal, že mezi ním a Podnikatelem došlo k uzavření příslušné smlouvy na Plnění a k poskytnutí Plnění. K tomu slouží především doklad o koupi či poskytnutí Služby, kterým může být účtenka, faktura, dodací list nebo jiný písemný dokument vystavený Podnikatelem. Tento doklad by měl obsahovat identifikační údaje Podnikatele, specifikaci zakoupeného zboží či poskytnuté Služby, datum nákupu a cenu.
- 7.1.1. V případě, že Spotřebitel nedisponuje příslušným dokladem, může poskytnutí Plnění prokázat i jinými způsoby, například výpisem z bankovního účtu při platbě kartou, elektronickou účtenkou zaslanou e-mailem. Je však důležité, aby byl jednoznačně doložen právní vztah mezi Spotřebitelem a Podnikatelem týkající se konkrétního

zboží či služby.

- 7.2. Při podávání reklamace je Spotřebitel povinen co nejpřesněji a nejpodrobněji popsat vadu, kterou na Plnění zjistil. Tento popis by měl zahrnovat:
 - 7.2.1. charakteristiku vady: jak se vada projevuje, zda je viditelná či skrytá, zda ovlivňuje funkčnost či vzhled poskytnutého Plnění; a
 - 7.2.2. okolnosti vzniku: za jakých podmínek k vadě došlo, zda se projevuje při konkrétním způsobu používání nebo za určitých podmínek (např. při vyšší teplotě, vlhkosti); a
 - 7.2.3. časový rámeček: kdy byla vada poprvé zpozorována, zda se objevila ihned po poskytnutí Plnění nebo až po určité době; a
 - 7.2.4. frekvence výskytu: zda je vada trvalá nebo se projevuje pouze občasně, případně za specifických podmínek; a
 - 7.2.5. dopady vady: jak vada ovlivňuje možnost užívání zboží či služby, zda znemožňuje jeho používání zcela nebo jen omezuje některé funkce.
- 7.3. Detailní a přesný popis vady usnadní Podnikateli její identifikaci a urychlí proces vyřízení reklamace. Pokud Spotřebitel disponuje fotografiemi, videi nebo jinými důkazy dokumentujícími vadu, doporučuje se je přiložit k reklamaci.
- 7.4. Aby mohl Podnikatel řádně posoudit reklamaci a rozhodnout o jejím vyřízení, je nezbytné, aby Spotřebitel předal vadné zboží k dispozici Podnikateli. Při předání zboží je třeba dbát na následující:
 - 7.4.1. zboží by mělo být předáno včetně veškerého příslušenství, doplňků, manuálů, záručních listů a originálního obalu, pokud je to možné (kompletní předání usnadní posouzení vady a případnou opravu nebo výměnu zboží);
 - 7.4.2. zboží by mělo být předáno v čistém stavu a v souladu s hygienickými předpisy;
 - 7.4.3. pokud je zboží zasíláno poštou nebo kurýrní službou, je Spotřebitel povinen zboží řádně zabalit, aby nedošlo k jeho dalšímu poškození během přepravy.
- 7.5. V případě reklamace služby je Spotřebitel povinen poskytnout Podnikateli veškerou nezbytnou součinnost pro ověření existence a povahy vady.
- 7.6. Podnikatel je povinen při každém přijetí reklamace vydat Spotřebiteli písemné potvrzení, které slouží jako doklad o uplatnění reklamace a obsahuje klíčové informace pro další proces. Toto potvrzení, často nazývané reklamační protokol, bude obsahovat následující náležitosti (dle jejich dostupnosti):
 - 7.6.1. identifikační údaje Spotřebitele: Jméno a příjmení, adresa bydliště, telefonní číslo a e-mailová adresa pro účely komunikace; a
 - 7.6.2. identifikační údaje Podnikatele: Firma, sídlo, IČO a kontaktní údaje; a
 - 7.6.3. datum a čas uplatnění reklamace: přesné zaznamenání okamžiku, kdy byla reklamace podána, což je důležité pro dodržení zákonných lhůt; a
 - 7.6.4. popis reklamovaného Plnění: název, model, sériové číslo, datum nákupu a číslo prodejního dokladu; a
 - 7.6.5. detailní popis vady: jak Spotřebitel vadu popsal, včetně všech relevantních informací a okolností; a
 - 7.6.6. požadovaný způsob vyřízení reklamace: preferovaný způsob řešení ze strany Spotřebitele, například oprava, výměna, sleva nebo odstoupení od smlouvy; a
 - 7.6.7. potvrzení o převzetí zboží nebo poskytnutí součinnosti: záznam o tom, že zboží bylo předáno Podnikateli, nebo že Spotřebitel poskytl potřebnou součinnost při reklamaci služby; a
 - 7.6.8. podpisy: podpis Spotřebitele a osoby, která reklamaci za Podnikatele přijala, včetně jejího jména a funkce.
- 7.7. Reklamační protokol bude vyhotoven v jediném provedení, přičemž Podnikatel poskytne fotografickou kopii Spotřebiteli, kterou zašle Spotřebiteli elektronickým způsobem ihned po sepsání reklamačního protokolu.
- 7.8. Prvopis reklamačního protokolu bude nejméně do vyřízení reklamace v držení Podnikatele.
- 7.9. Po přijetí reklamace a jejím řádném zdokumentování přistoupí Podnikatel k posouzení vady. Tento proces může zahrnovat odborné posouzení, technickou diagnostiku, konzultaci s výrobcem nebo dodavatelem či jiné kroky nezbytné k určení příčiny a povahy vady.
- 7.10. Pokud Podnikatel zjistí, že reklamace je oprávněná, přistoupí k jejímu vyřízení v souladu s požadavkem Spotřebitele a zákonnými možnostmi.
 - 7.10.1. Oprava zboží: Podnikatel provede bezplatnou opravu vady, přičemž zboží by po opravě mělo plně odpovídat smluvním podmínkám a účelu, pro který bylo zakoupeno.
 - 7.10.2. Výměna zboží: Pokud je oprava nemožná nebo neúměrně nákladná, může Podnikatel zboží vyměnit za nové, stejného druhu, modelu a parametrů.
 - 7.10.3. Přiměřená sleva: V případě, že Spotřebitel souhlasí, může Podnikatel poskytnout slevu z ceny odpovídající rozsahu a povaze vady.
 - 7.10.4. Odstoupení od smlouvy: Pokud je vada podstatným porušením smlouvy a nelze ji odstranit, nebo pokud se vada vyskytuje opakovaně, má Spotřebitel právo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení ceny.
- 7.11. Pokud Podnikatel dospěje k závěru, že reklamace je neoprávněná, například pokud vada vznikla v důsledku nesprávného užívání, nedodržení návodu k použití, mechanického poškození nebo jiné skutečnosti, za kterou Podnikatel neodpovídá, je povinen o tom Spotřebitele písemně informovat. V tomto oznámení musí být uvedeny konkrétní důvody zamítnutí reklamace.
- 7.12. Spotřebitel má v takovém případě možnost požádat o placenou opravu, pokud ji Podnikatel nabízí, nebo si může zboží převzít zpět bez provedení jakýchkoli úprav.

- 7.13. Po vyřízení reklamace, ať už byla uznána či zamítnuta, je Podnikatel povinen Spotřebitele o výsledku informovat (potvrzení o reklamaci). Tato informace bude Spotřebiteli poskytnuta písemně a bude obsahovat:
- 7.13.1. výsledek reklamace: zda byla reklamace uznána jako oprávněná nebo zamítnuta; a
 - 7.13.2. odůvodnění zamítnutí reklamace: v případě zamítnutí reklamace odůvodnění tohoto závěru; a
 - 7.13.3. způsob vyřízení: v případě uznání reklamace, uvedení jakým způsobem byla reklamace vyřízena (oprava, výměna, sleva, odstoupení od smlouvy); a
 - 7.13.4. datum vyřízení: kdy byla reklamace vyřízena (uznání a oprava; zamítnutí); a
 - 7.13.5. doba trvání opravy: celková doba od převzetí zboží do jeho opravení; a
 - 7.13.6. instrukce pro spotřebitele: informace o možnosti převzetí opraveného či vyměněného zboží, způsob vrácení kupní ceny apod.
- 7.14. Pokud byla reklamace vyřízena opravou nebo výměnou zboží, Podnikatel vyzve Spotřebitele k převzetí zboží. Pokud došlo k odstoupení od smlouvy, Podnikatel informuje o způsobu vrácení kupní ceny.

8. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Po vyřízení reklamace Podnikatel bez zbytečného odkladu informuje Spotřebitele o jejím ukončení (SMS, e-mail, WhatsApp,...).
- 8.2. Pokud bylo reklamované zboží zasláno Podnikateli prostřednictvím přepravní služby, bude po vyřízení reklamace automaticky zasláno zpět na adresu Spotřebitele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 8.3. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů přímo souvisejících s uplatněním uznané reklamace. Náklady musí být vynaloženy v nejmenší možné míře. Pokud je možné osobně předat zboží bez dalších nákladů, nemá Spotřebitel nárok na náhradu nákladů poštovního a balného. O náhradu účelně vynaložených nákladů je nezbytné požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.
- 8.4. Při převzetí zboží po vyřízení reklamace je Spotřebitel povinen zkontrolovat:
- 8.4.1. shodu zboží s reklamačním protokolem: zda bylo vráceno správné zboží a zda odpovídá tomu, které bylo předmětem reklamace;
 - 8.4.2. stav zboží: zda je zboží bez viditelných poškození, která by mohla vzniknout během přepravy nebo manipulace;
 - 8.4.3. kompletnost dodávky: zda jsou přiloženy všechny součásti, příslušenství, manuály nebo jiné položky, které byly součástí původního balení.
- 8.5. Pokud Spotřebitel zjistí jakékoli nesrovnalosti nebo vady, je povinen je ihned oznámit Podnikateli. Na pozdější námitky, které nebyly uplatněny při převzetí zboží, nemusí být brán zřetel, což může ztížit následné řešení případných problémů.
- 8.6. Řád a jeho ustanovení nijak neomezují ani nevylučují zákonná práva Spotřebitele týkající se uplatnění práv z vadného plnění. Spotřebitel má stále právo uplatnit své nároky v zákonných lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy.
- 8.7. Spotřebitel je povinen převzít zboží po vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován. Pokud Spotřebitel zboží v této lhůtě nepřevezme, může Podnikatel přistoupit k následujícím krokům.
- 8.7.1. V případě, že Spotřebitel nepřevezme zboží z vyřízené reklamace ve stanovené lhůtě, je Podnikatel oprávněn účtovat Spotřebiteli skladné za uskladnění zboží. Výše skladného činí 75 Kč včetně případného DPH za každý započatý den prodlení (uskaldnění) po marném uplynutí lhůty pro převzetí zboží, a to za každý jeden (samostatný) reklamovaný kus zboží.
 - 8.7.2. Pokud si Spotřebitel nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do dvou měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Podnikatel právo zboží prodat. Výtěžek z prodeje bude použit k úhradě skladného a případných dalších nákladů spojených s uskladněním a prodejem zboží. Zbývající část výtěžku, pokud nějaká zůstane, bude uschována pro Spotřebitele, který má právo ji, po odečtení zbývajících nákladů Podnikatele, požadovat.
 - 8.7.3. Podnikatel je povinen před prodejem zboží na tuto skutečnost způsobem Spotřebitele upozornit prostřednictvím e-mailu nebo jiné elektronické zprávy, a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k vyzvednutí zboží.
- 8.8. Při vydání zboží po vyřízení reklamace nebo při proplacení dobropisu v hotovosti je Spotřebitel povinen:
- 8.8.1. předložit doklad o přijetí reklamace: tento doklad slouží k ověření totožnosti reklamovaného zboží a průběhu reklamace; a
 - 8.8.2. prokázat svoji totožnost: Spotřebitel musí předložit platný doklad totožnosti, kterým může být občanský průkaz, cestovní pas nebo jiný úředně uznávaný průkaz s fotografií.
- 8.9. V případě, že Spotřebitel nepředloží potřebné doklady nebo odmítne prokázat svoji totožnost, je Podnikatel oprávněn vydání zboží nebo proplacení dobropisu odmítnout. Toto opatření je v souladu s právními předpisy na ochranu proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a slouží k předcházení vzniku škod na straně Smluvních stran.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Řád je účinný od 23. září 2024.
9.2. Aktuální znění Řádu bude vždy dostupné na Webu.

V Olomouci dne 23. září 2024

Filip Uruba

Mgr. David Uruba, advokát, IČ 057 72 842, ev. č. ČAK 21062, ID DS: qf2qbvn,
www.akuruba.cz
sídlem Nerudova 330/4, 769 01 Holešov