REKLAMAČNÍ ŘÁD FIT FACTORY

Provozovatel: Fit Factory s.r.o.
Sídlo: Studentská 1554/1, 736 01 Havířov–Podlesí
IČO: 04483987
Spisová značka: C 63797, vedená u Krajského soudu v Ostravě
E-mail: fitfactoryhavirov@gmail.com
Telefon: +420 735 031 573
Web: https://www.fitfactoryhavirov.cz/

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento Reklamační řád upravuje podmínky a způsob uplatnění, přijetí, evidence a vyřízení reklamací služeb poskytovaných společností Fit Factory s.r.o. (dále jen „Fit Factory“).

1.2. Reklamační řád je určen zejména klientům, kteří jsou spotřebiteli. Práva a povinnosti klientů a Fit Factory se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

1.3. Reklamační řád se vztahuje zejména na jednorázové vstupy, měsíční a časové permanentky, permanentky SK Klub a další služby poskytované přímo společností Fit Factory.

1.4. U služeb samostatných externích trenérů nebo jiných nezávislých poskytovatelů se reklamace vůči Fit Factory týká pouze služeb a povinností, za které Fit Factory podle konkrétního smluvního vztahu odpovídá. Za služby objednané přímo u externího poskytovatele odpovídá tento poskytovatel v rozsahu stanoveném právními předpisy a smluvním vztahem.

1.5. Tímto Reklamačním řádem nejsou omezena zákonná práva klienta. Pokud by některé ustanovení tohoto dokumentu bylo v rozporu se závaznou právní úpravou, použijí se příslušné právní předpisy.

2. Co lze reklamovat

2.1. Klient může reklamovat službu, která nebyla poskytnuta v souladu se sjednanými podmínkami nebo která vykazuje vadu či nedostatek, za který Fit Factory odpovídá.

2.2. Reklamace se může týkat zejména:

- nesprávně zaúčtované platby;
- nesprávně evidovaného nákupu nebo platnosti permanentky;
- neposkytnutí sjednané služby nebo její části;
- vady či nedostatku při poskytování sjednané služby;
- jiného nedostatku, za který Fit Factory odpovídá.

2.3. Každá reklamace se posuzuje individuálně podle svého obsahu, okolností případu, sjednaných podmínek a příslušných právních předpisů.

2.4. Za vadu služby se automaticky nepovažuje okolnost, která vznikla výhradně jednáním či opomenutím klienta nebo za kterou Fit Factory podle právních předpisů neodpovídá. Tím nejsou dotčena zákonná práva klienta.

2.5. Pokud podání označené jako stížnost, žádost nebo podnět svým obsahem představuje reklamaci, posoudí je Fit Factory podle skutečného obsahu a vyřídí v souladu s příslušnými právními předpisy.

3. Způsob uplatnění reklamace

3.1. Klient může reklamaci uplatnit následujícími způsoby:

- osobně na recepci fitness centra Fit Factory;
- e-mailem na adrese fitfactoryhavirov@gmail.com;
- telefonicky na čísle +420 735 031 573.

3.2. Reklamaci přijímá pracovník pověřený jejím vyřizováním. Fit Factory může k posouzení nebo vyřízení konkrétní reklamace pověřit vedoucího pracovníka nebo jinou odpovědnou osobu.

3.3. V provozovně bude po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený přijímáním a vyřizováním reklamací v souladu s příslušnými právními předpisy.

3.4. Klient při uplatnění reklamace uvede podle možností zejména:

- své jméno a kontaktní údaje;
- označení služby, vstupu nebo permanentky, které se reklamace týká;
- popis reklamované vady nebo nedostatku;
- datum, kdy k reklamované skutečnosti došlo, pokud je známo;
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

3.5. Klient může doložit například doklad o nákupu, potvrzení o platbě, permanentku nebo jiný podklad související s reklamací. Nepředložení dokladu samo o sobě není důvodem k automatickému odmítnutí reklamace, pokud lze nákup nebo poskytnutí služby prokázat jiným způsobem.

3.6. Pokud klient uplatní reklamaci telefonicky, Fit Factory zaznamená její obsah, datum uplatnění a potřebné kontaktní údaje a poskytne klientovi písemné potvrzení o uplatnění reklamace v listinné nebo elektronické podobě.

3.7. Pokud je pro posouzení reklamace potřebné doplnit informace nebo poskytnout součinnost, Fit Factory klienta vhodným způsobem požádá o jejich doplnění. Samotná žádost o doplnění informací automaticky nezastavuje ani neprodlužuje zákonnou lhůtu pro vyřízení reklamace.

4. Přijetí a evidence reklamace

4.1. Fit Factory vydá klientovi při uplatnění reklamace písemné potvrzení, které může být předáno v listinné nebo elektronické podobě.

4.2. Potvrzení o uplatnění reklamace obsahuje zejména:

- datum uplatnění reklamace;
- identifikaci klienta a jeho kontaktní údaje pro účely informování o vyřízení reklamace;
- označení reklamované služby;
- obsah reklamace;
- způsob vyřízení reklamace, který klient požaduje.

4.3. Fit Factory reklamaci zaeviduje tak, aby bylo možné sledovat její průběh, datum uplatnění, lhůtu pro vyřízení, způsob vyřízení a datum informování klienta o výsledku.

4.4. Pokud je k posouzení reklamace nezbytná součinnost klienta, Fit Factory jej informuje o tom, jaké konkrétní informace nebo úkony jsou potřebné.

4.5. Při evidenci reklamací Fit Factory zpracovává osobní údaje pouze v rozsahu potřebném pro jejich vyřízení a plnění souvisejících právních povinností.

5. Posouzení a lhůta pro vyřízení reklamace

5.1. Fit Factory reklamaci posoudí podle jejího obsahu, okolností vzniku reklamovaného nedostatku, sjednaných podmínek a příslušných právních předpisů.

5.2. Fit Factory rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, zpravidla ihned; ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne jejího uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby, která je potřebná k odbornému posouzení vady v souladu s právními předpisy.

5.3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a klient o jejím vyřízení musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Fit Factory s klientem individuálně nedohodne na delší lhůtě nebo pokud právní předpisy nestanoví jinak.

5.4. Dohoda o delší lhůtě musí být uzavřena individuálně v konkrétním případě. Samotné ustanovení tohoto Reklamačního řádu ani předem připravený formulář se nepovažují za dohodu o prodloužení lhůty.

5.5. Fit Factory klienta informuje o výsledku reklamace a způsobu jejího vyřízení ve lhůtě stanovené právními předpisy nebo individuálně dohodnuté delší lhůtě.

5.6. Reklamace se nepovažuje za řádně vyřízenou pouhým interním rozhodnutím Fit Factory. Klient musí být o jejím vyřízení informován v souladu s příslušnými právními předpisy.

6. Způsob vyřízení reklamace

6.1. V případě oprávněné reklamace Fit Factory zajistí nápravu odpovídající povaze vady, sjednaným podmínkám a příslušným právním předpisům.

6.2. Podle povahy reklamace a příslušných právních předpisů může náprava spočívat zejména v:

- odstranění zjištěného nedostatku;
- opětovném poskytnutí služby nebo její chybějící části;
- poskytnutí přiměřené slevy z ceny služby;
- vrácení ceny nebo její odpovídající části, pokud na to má klient podle právních předpisů nárok;
- jiném zákonném způsobu nápravy.

6.3. Konkrétní způsob vyřízení se stanoví s ohledem na povahu služby, rozsah vady, okolnosti případu a zákonná práva klienta. Tím nejsou dotčena práva klienta zvolit způsob nápravy, pokud mu takové právo přiznávají právní předpisy.

6.4. Pokud bude reklamace zamítnuta, Fit Factory klientovi sdělí důvod zamítnutí.

6.5. Fit Factory vydá klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případě zamítnutí reklamace klientovi poskytne také písemné odůvodnění.

6.6. Reklamace nesmí být odmítnuta pouze z důvodu, že klient nepoužil předepsaný formulář, nepředložil doklad o nákupu, který lze prokázat jiným způsobem, nebo reklamaci uplatnil jiným z uvedených způsobů.

7. Marné uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace

7.1. Pokud Fit Factory nevyřídí reklamaci a neinformuje klienta o jejím vyřízení ve lhůtě stanovené právními předpisy nebo v individuálně dohodnuté delší lhůtě, může klient uplatnit práva stanovená příslušnými právními předpisy.

7.2. Po marném uplynutí zákonné nebo individuálně dohodnuté lhůty může klient uplatnit práva, která mu v konkrétním případě přiznávají příslušné právní předpisy, zejména právo na přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy, jsou-li pro jejich uplatnění splněny zákonné podmínky.

7.3. Tímto článkem nejsou omezena další práva klienta vyplývající z příslušných právních předpisů.

8. Náklady spojené s reklamací

8.1. Klient má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace v rozsahu a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy.

8.2. Klient doloží požadované náklady a jejich souvislost s reklamací, pokud to lze s ohledem na povahu nákladu rozumně požadovat.

8.3. Fit Factory posoudí požadavek na náhradu nákladů v souladu s příslušnými právními předpisy.

9. Ochrana osobních údajů

9.1. Osobní údaje poskytnuté při uplatnění reklamace zpracovává Fit Factory v rozsahu nezbytném pro přijetí, evidenci, posouzení a vyřízení reklamace, komunikaci s klientem a plnění souvisejících právních povinností.

9.2. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu nezbytnou pro vyřízení reklamace a následné splnění zákonných povinností nebo ochranu právních nároků Fit Factory, v souladu s příslušnými právními předpisy.

9.3. Další informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatné informaci Fit Factory o zpracování osobních údajů.

10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

10.1. Pokud mezi Fit Factory a spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel za podmínek stanovených právními předpisy podat návrh na mimosoudní řešení sporu u příslušného subjektu.

10.2. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je zpravidla Česká obchodní inspekce, pokud právní předpisy nestanoví pro konkrétní druh sporu jiný příslušný subjekt.

10.3. Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce:

https://coi.gov.cz/informace-o-adr/

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatnění a vyřizování reklamací služeb poskytovaných Fit Factory. Jeho ustanovení nemohou omezit práva klientů vyplývající z právních předpisů.

11.2. Reklamační řád je klientům k dispozici v provozovně Fit Factory a na webových stránkách Fit Factory.

11.3. Fit Factory může Reklamační řád aktualizovat zejména v souvislosti se změnou právních předpisů nebo způsobu poskytování služeb. Změny se nedotýkají práv klientů, která jim náleží podle právních předpisů nebo podle podmínek vztahujících se ke konkrétní službě.

11.4. Práva a povinnosti neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 11. 10. 2026.

V Havířově dne 11. 10. 2026

Za Fit Factory s.r.o.

.....

Oprávněný zástupce společnosti