

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

(rezervační systém TJ TESLA BRNO z.s.)

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto reklamační podmínky upravují postup a práva Uživatelé v případě, že dojde k problémům souvisejícím s rezervací sportoviště, prostoru, služby nebo ubytování prostřednictvím rezervačního systému TJ TESLA BRNO z.s.

1.2. Uživatel je povinen uplatnit reklamaci v souladu s těmito reklamačními podmínkami a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“).

2. Možnosti reklamace

2.1. Reklamaci lze uplatnit zejména v případech:

- nesprávně evidované nebo chybně potvrzené rezervace v rezervačním systému,
- technické závady rezervačního systému, které měly vliv na možnost provedení nebo realizaci rezervace,
- nedostupnosti rezervovaného sportoviště, prostoru nebo služby z důvodu pochybení Provozovatele.

2.2. Za **neoprávněnou reklamaci** se považují zejména případy, kdy:

- problém vznikl jednáním nebo opomenutím Uživatelé,
- došlo k neomluvené neúčasti,
- bylo provedeno storno po lhůtě stanovené ve VOP nebo u konkrétní rezervace,
- Uživatel porušil provozní nebo návštěvní řády,
- jedná se o subjektivní hodnocení nebo okolnosti, které nelze objektivně prokázat a nejsou způsobeny Provozovatelem.

3. Způsob a forma uplatnění reklamace

3.1. Reklamace musí být uplatněna písemně, a to e-mailem na adresu: **rezervace@tjteslabrno.cz**

3.2. Telefonické podání reklamace není vyžadováno ani považováno za řádné uplatnění reklamace.

3.3. Reklamace by měla obsahovat zejména:

- datum a předmět rezervace,
- číslo rezervace, je-li k dispozici,
- popis reklamované skutečnosti.

4. Lhůta pro vyřízení reklamace

4.1. Provozovatel je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do **30 dnů** ode dne jejího doručení.

4.2. V odůvodněných případech je Provozovatel oprávněn lhůtu prodloužit, o čemž Uživatelé informuje.

5. Způsob vyřízení reklamace

5.1. V závislosti na povaze reklamace může být reklamace vyřízena zejména:

- odstraněním chyby nebo technické závady,
- nabídnutím náhradního termínu rezervace,
- vrácením uhrazené částky nebo její části.

5.2. Způsob vrácení platby bude dohodnut mezi Uživatelem a Provozovatelem a může proběhnout:

- hotově na provozním oddělení,
- bankovním převodem,
- jiným dohodnutým způsobem.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Provozovatel odpovídá pouze za rezervace, které byly řádně vytvořeny, potvrzeny a zpracovány v rezervačním systému.
- 6.2. Provozovatel nenesse odpovědnost za subjektivní stížnosti týkající se osobních preferencí, komfortu nebo jiných okolností, které nemají objektivní příčinu na straně Provozovatele.
- 6.3. Tyto reklamační podmínky jsou nedílnou součástí VOP rezervačního systému TJ TESLA BRNO z.s.
- 6.4. V případě dotazů se může Uživatel obrátit na e-mailovou adresu:
rezervace@tjteslabrno.cz