

Reklamační řád

Technické služby města Žatec, příspěvková organizace

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád upravuje postup při vyřizování reklamací a stížností v rámci provozu kuželny provozované Technickými službami města Žatec.

2. Způsoby úhrady a postup při reklamaci

2.1. Způsoby úhrady a s tím spojené postupy vrácení platby:

2.1.1 Platba online

- V případě oprávněné reklamace bude částka vrácena formou kreditu na hráčský účet uživatele
- Kredit bude připsán do 5 pracovních dnů od schválení reklamace
- Kredit je platný po dobu 12 měsíců od data připsání
- Kredit lze využít výhradně pro další rezervace nebo služby provozovatele

2.1.2 Platba hotově

- Oprávněná reklamace bude vyřízena vrácením hotovosti v plné výši
- Vrácení bude provedeno ihned v místě provozovny
- Bude vystaven doklad o vrácení platby

2.1.3 Platba kartou

- Oprávněná reklamace bude vyřízena vrácením platby zpět na původní platební kartu
- Vrácení bude provedeno do 5-10 pracovních dnů od schválení reklamace
- Lhůta může být ovlivněna procesními lhůtami bankovního systému

3. Podmínky reklamace

3.1. Reklamací lze uplatnit:

- Osobně v provozovně
- Písemně na kontaktní e-mailovou adresu
- Telefonicky na zákaznické lince

3.2. Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od poskytnutí služby.

3.3. Reklamace musí obsahovat:

- Identifikační údaje uživatele
- Datum a čas poskytnuté služby
- Přesný popis reklamované skutečnosti
- Důvod reklamace
- Navrhované řešení

4. Posuzování reklamací

4.1. Provozovatel je povinen reklamaci přijmout a bez zbytečného odkladu ji vyřídit.

4.2. Lhůta pro vyřízení reklamace činí maximálně 30 dnů od jejího přijetí.

4.3. Reklamace bude posouzena jako:

- Oprávněná
- Neoprávněná

4.4. O výsledku reklamace bude uživatel informován písemně nebo e-mailem.

5. Důvody oprávněné reklamace

5.1. Reklamace je oprávněná zejména v případech:

- Poskytnutí služby v prokazatelně nižší kvalitě
- Technické závady znemožňující řádné využití služby
- Prokazatelné pochybení na straně provozovatele

6. Vyloučení z reklamace

6.1. Reklamace nebude přijata v případech:

- Pochybení na straně uživatele
- Porušení provozního řádu
- Nedodržení všeobecných obchodních podmínek
- Zjevného opotřebení nebo běžného provozu

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek.

7.2. Provozovatel si vyhrazuje právo reklamační řád jednostranně měnit.

7.3. Aktuální znění reklamačního řádu je k dispozici v provozovně a na webových stránkách.