

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Gasshuku Czech Republic, z.s. se sídlem Závodu Míru 577/9, 360 17 Karlovy Vary, Česká republika, IČ 22868372, zapsané u Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou 5679.

Předmět reklamačního řádu

1) Reklamační řád stanoví postup zákazníka a provozovatele v případech, kdy je shledán oprávněný důvod k zrušení plnění dle závazných obchodních podmínek ze strany zákazníka nebo poskytovatele, anebo v případech kdy zákazník, přes veškeré úsilí provozovatele, podá reklamaci na kvalitu poskytované služby, tj. rezervaci místa na sportovních akcích prostřednictvím www.gasshuku.cz

Zrušení rezervace zákazníkem a změny v rezervaci

2) Zrušení rezervace ze strany zákazníka před akcí musí být provedeno písemně s uvedením důvodu na email gasshuku.cz@gmail.com a v kopii na jka.kv@email.cz a potvrzeno provozovatelem, že jej akceptoval. Pro doručení je rozhodné datum doručení písemného oznámení o zrušení účasti na akci.

3) Veškeré reklamace budou společností Gasshuku Czech Republic, z.s. posouzeny a zodpovězeny do 10 dnů od jejich podání. Poskytovatel má právo tuto lhůtu prodloužit, o prodloužení však musí zákazníka vyrozumět písemně ve stanovené lhůtě.

4) V případě jakýchkoliv změn v rezervaci ze strany zákazníka, vzniklých před nebo při konání akce, je zákazník povinen kontaktovat neprodleně zástupce provozovatele. Provozovatel posoudí oprávněnost požadavku na změnu rezervace a v součinnosti se zákazníkem navrhne řešení tak, aby byl naplněn cíl smluvního vztahu. Poskytovatel má právo v případě neshody rozhodnout o řešení s konečnou platností. Veškeré spory se účastnické strany zavazují řešit smírnou cestou, v případě, že se nedohodnou, budou postupovat v souladu s platnými zákony České republiky.

Nestandardní situace vzniklé při přípravě a v průběhu konání akce

5) V případě jakýchkoliv nestandardních situací, vzniklých při přípravě a v průběhu konání akce, je zákazník nebo provozovatel povinen neprodleně kontaktovat zástupce druhé strany.

6) Poskytovatel provede veškerou součinnost pro naplnění cíle smluvního vztahu a v případě zrušení akce se postupuje v souladu ustanovením o Storno poplatcích (viz níže).

7) V případě, že při rezervaci prostřednictvím internetu došlo sice k odesání částky z účtu zákazníka, ale částka nebyla připsána na účet provozovatele, reklamaci vrácení peněz z důvodu neposkytnutí služby si musí zákazník uplatnit v bance, která vystavila platební kartu, jejímž prostřednictvím platba proběhla.

Storno poplatky

8) Storno poplatky na akcích provozovatele jsou určeny v jednorázové výši stanovené ceníkem poskytovatele.

9) Storno poplatky se účtují v případech:

- a) Zákazník nesplní svoji oznamovací povinnost vůči poskytovateli
- b) Zrušení rezervace ze strany zákazníka bez udání důvodu méně než 20 dní před zahájením akce
- c) Zrušení rezervace ze strany zákazníka 24 hodin před zahájením akce
- d) Zrušení akce ze strany provozovatele z důvodu zásahu „vyšší moci“ (o snížení výše storno poplatku může rozhodnout poskytovatel na základě svého rozhodnutí)

10) Storno poplatky se nebudou účtovat v případech:

- e) Zrušení rezervace ze strany zákazníka z důvodu nemoci zákazníka (nutno doložit lékařským potvrzením)
- f) Zrušení rezervace ze strany zákazníka z jiných závažných důvodů, které nastaly neočekávaně a zákazník je nemohl předpokládat (nutno doložit písemně nebo nahradit čestným prohlášením o vzniku důvodů)
- g) Zrušení rezervace ze strany zákazníka bez udání důvodu 20 dní před zahájením provozu Info-centra akce
- h) Zrušení akce ze strany provozovatele z jiných důvodů než je zásah „vyšší moci“

Pozn. Ustanovení uvedená pod body e) a f) neplatí pro případy, kdy zákazník oznámí tuto skutečnost méně než 24 hodin před zahájením akce. Za zahájení akce je považováno datum a čas zahájení provozu „info-centra“ pro akci.

Vracení registračních poplatků a záloh

11) Provozovatel po posouzení reklamace vrátí zákazníkovi zaplacený registrační poplatek nebo zálohu, a to maximálně do 30 dnů po skončení akce.

12) Zákazník musí písemně sdělit provozovateli jméno a příjmení zákazníka a číslo účtu, na který má být stanovená částka poukázána případně domluvit s provozovatelem jiný způsob vracení zaplacené zálohy (např. Rezervace místa na jiné akci). Poskytovatel není povinen stanovenou částku vracet v případě, že zákazník nesdělí požadované skutečnosti anebo neposkytne potřebnou součinnost pro vyřízení reklamace.

13) Podmínky pro vracení účastnického poplatku v případě úplného zrušení akce určuje provozovatel. Zákazníci budou v takovém případě informováni o způsobu vracení e-mailem.

Účinnost reklamačního řádu

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 15. 03. 2021.