

FIT ATELIER

Reklamační řád

Postup pro reklamace kroužků, kurzů, masáží, infrasauny, permanentek a poukazů

SK Fit Ateliér z.s. - kroužky, kurzy, lekce a členství

Fit Ateliér s.r.o. - masáže a infrasauna

Verze 1.0 | Účinnost od 7. srpna 2026 | Česká republika

Určeno k publikaci

Tento dokument je připraven jako veřejný právní text pro web www.fitatelier.cz a rezervační systém. Jednotlivé služby musí být vždy označeny správným poskytovatelem.

1. Účel a působnost

1.1. Tento reklamační řád popisuje, jak zákazník uplatní práva z vadného plnění. Neomezuje zákonná práva spotřebitele. Podle reklamované služby je odpovědným poskytovatelem SK Fit Ateliér z.s. nebo Fit Ateliér s.r.o.

Reklamovaná služba	Poskytovatel
Kroužky, kurzy, lekce a členství	SK Fit Ateliér z.s.
Masáže a infrasauna	Fit Ateliér s.r.o.

2. Kde lze reklamaci uplatnit

- osobně na provozovně: Fit Ateliér, Voskovcova 1034/20, Praha 5 - Hlubočepy (vstup z Trnkova náměstí)
- e-mailem: recepce@fitatelier.cz
- písemně na sídlo příslušného poskytovatele: Voskovcova 1034/20, Hlubočepy, 152 00 Praha 5 nebo Voskovcova 1034/20, Hlubočepy, 152 00 Praha 5

Na provozovně je reklamace přijímána v provozní době pracovníkem pověřeným jejím přijetím, je-li to s ohledem na poskytované služby možné.

3. Obsah reklamace

Zákazník uvede zejména:

- jméno, kontaktní e-mail nebo telefon;
- číslo rezervace, termín, název služby a poskytovatele;
- popis vytýkané vady a kdy se projevila;
- požadovaný způsob vyřízení;
- doklad o platbě nebo jiný údaj umožňující objednávku dohledat, pokud je k dispozici.

Reklamaci je vhodné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Neuvedení některého z doporučených údajů samo o sobě nevede k odmítnutí, lze-li reklamaci posoudit a zákazník poskytne potřebnou součinnost.

4. Potvrzení o reklamaci

Při uplatnění reklamace vydá poskytovatel spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje pro informování o výsledku. U e-mailové reklamace může být potvrzení zasláno e-mailem.

Po vyřízení vydá poskytovatel potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně o provedeném nápravném plnění a jeho trvání. Při zamítnutí uvede písemné odůvodnění.

5. Posouzení vady služby

5.1. Služba je vadná zejména tehdy, nemá-li sjednané vlastnosti, nebyla-li poskytnuta v dohodnutém rozsahu nebo kvalitě, případně nebyla-li poskytnuta v souladu s právními předpisy a oprávněnými pokyny zákazníka.

5.2. Za vadu se nepovažuje výsledek, který nebyl výslovně sjednán a závisí na individuálních dispozicích zákazníka, zejména konkrétní zdravotní, kondiční nebo estetický efekt. Masáže a infrasauna nejsou zdravotními službami a není garantován léčebný výsledek.

5.3. Reklamace se nevztahuje na nedostatek způsobený zatajením kontraindikace, porušením provozního řádu, nedodržením pokynů, pozdním příchodem nebo jednáním zákazníka, ledaže za vznik vady odpovídá poskytovatel.

6. Způsoby vyřízení

Podle povahy vady a zákonných podmínek může zákazník požadovat zejména:

- řádné nebo náhradní poskytnutí služby, je-li to možné a přiměřené;
- přiměřenou slevu z ceny;
- vrácení ceny nebo odstoupení od smlouvy, je-li vada podstatná, nebyla-li odstraněna nebo stanoví-li tak zákon;
- jiné dohodnuté vypořádání, například převod na kredit, pouze pokud s ním zákazník souhlasí.

Poskytovatel nesmí jednostranně nahradit zákonné právo na vrácení peněz pouhým kreditem, pokud zákazník s takovým řešením nesouhlasí.

7. Lhůta pro vyřízení

Reklamáce spotřebitele včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel o výsledku informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě. Zákazník poskytne potřebnou součinnost, zejména upřesní okolnosti nebo umožní přezkoumání podkladů.

Po marném uplynutí zákonné lhůty může spotřebitel za podmínek zákona od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

8. Náklady reklamace

Je-li reklamáce oprávněná, má zákazník právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jejím uplatněním v rozsahu stanoveném zákonem. Za přijetí a vyřízení reklamace se neúčtuje poplatek.

9. Stížnosti a mimosoudní řešení

Zákazník se může nejprve obrátit na vedení prostřednictvím recepce@fitatelier.cz. Spotřebitel může po neúspěšném pokusu o dohodu využít mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce, pokud je ČOI pro daný spor věcně příslušná. Podrobnosti obsahuje samostatný dokument ADR.

Tento reklamační řád je účinný od 7. srpna 2026.

Příloha - doporučený reklamační formulář

Poskytovatel	SK Fit Ateliér z.s. / Fit Ateliér s.r.o.
Jméno zákazníka	_____
E-mail / telefon	_____
Služba a termín	_____
Číslo rezervace / dokladu	_____
Popis vady	
Požadovaný způsob vyřízení	
Datum a podpis	_____