

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád je vydáván společností **T.E.O. Consulting s.r.o.**, IČ 28746171, sídlem Nademlejnská 1086/12, 198 00 Praha 9 – Hloubětín, Česká republika, zapsanou v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 250931 (dále jen „**Společnost**“) a vztahuje se na uplatňování práv z vadného plnění u služeb poskytovaných Společností spočívajících v pořádání seminářů (dále jen „**služby**“), není-li dále uvedeno jinak. Osoba uplatňující práva z vadného plnění je dále souhrnně nazývána jako „**Přihlašovatel**“, cena za služby je dále nazývána jako „**kupní cena**“.
2. Práva Přihlašovatele z vadného plnění musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.

## II. Uplatnění reklamace

1. Přihlašovatel má právo uplatnit reklamaci služby u Společnosti bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo měl možnost vadu zjistit podle toho, co nastane dříve.
2. Uplatnění reklamace učiní Přihlašovatel vůči Společnosti písemně a toto písemné uplatnění reklamace doručí osobně, prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla Společnosti nebo emailem na emailovou adresu [teo@teoconsulting.cz](mailto:teo@teoconsulting.cz).
3. Písemné uplatnění reklamace musí obsahovat následující informace:
  - a) základní identifikační údaje Přihlašovatele, tj.
    - i. v případě, že je Přihlašovatel fyzickou osobou: jméno a příjmení, datum narození a adresa,
    - ii. v případě že je Přihlašovatel fyzickou osobou podnikající/právníckou osobou: jméno a příjmení/název společnosti, identifikační číslo a adresa sídla.
  - b) jméno a příjmení osoby, která se semináře účastnila,
  - c) název semináře a datum jeho konání;
  - d) číslo řádného daňového dokladu, identifikaci účtenky vystavené Společností v případě platby v hotovosti, nebo informaci o tom, že platba za seminář byla uhrazena prostřednictvím vouchery (v takovém případě název společnosti, od níž byl voucher získán);
  - e) popis vytýkané vady služeb;
  - f) kontaktní údaje na osobu, která reklamaci vyřizuje (telefonní číslo a e-mail), liší-li se od Přihlašovatele.
4. Přihlašovatel při uplatnění reklamace Společnosti sdělí, jaké právo z vadného plnění uplatňuje, jinak je oprávněna zvolit jej Společnost.

## III. Lhůty k uplatnění reklamace

1. Přihlašovatel musí vytknout Společnosti zjevné vady služeb nejpozději bezprostředně po konání příslušného semináře. Jiné než zjevné vady služeb musí Přihlašovatel Společnosti oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však do dvou let od konání semináře. Pokud Přihlašovatel služby, resp. jejich předmět, přijme bez výhrad, nebo pokud vady neoznámí bez zbytečného odkladu, může Společnost namítnout, že neuplatnil své právo včas, a reklamaci zamítnout.

#### IV. Vyřízení reklamace

1. Společnost vydá Přihlašovatelovi písemné potvrzení o přijetí reklamace, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, Přihlašovatelem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude Přihlašovatel informován o jejím vyřízení (kontaktní údaje Přihlašovatele). Pokud společnost o reklamaci rozhodne ihned, může být písemné potvrzení nahrazeno zprávou o vypořádání reklamace (reklamační protokol). Pokud Přihlašovatel uplatní reklamaci nikoliv osobně (elektronicky či poštovní cestou) a pokud Společnost vyřídí reklamaci obratem, vydá Přihlašovatelovi přímo zápis o reklamačním řízení, a to přednostně e-mailem.
2. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Společnost s Přihlašovatelem nedohodne na delší lhůtě.
3. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání Společnost Přihlašovatelovi písemně potvrdí ve formě reklamačního protokolu či jiným vhodným způsobem.
4. Přihlašovatel není oprávněn bez souhlasu Společnosti měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
5. Domáhá-li se Přihlašovatel odstoupení od smlouvy a Společnost reklamaci zamítne, může Společnost v zájmu vstřícného přístupu k zákazníkům ve výjimečných případech dobrovolně souhlasit s odstoupením Přihlašovatele od smlouvy a vzájemným vrácením si plnění i bez splnění zákonných podmínek. Na postup dle tohoto článku nemá Přihlašovatel právní nárok.

#### V. Práva z vadného plnění

1. Právo Přihlašovatele z vadného plnění zakládá vada, kterou má služba při přechodu nebezpečí škody na Přihlašovatele, byť se projeví až později. Právo Přihlašovatele založí i později vzniklá vada, pokud ji Společnost způsobila porušením své povinnosti.
2. Vada služby je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Přihlašovatel smlouvu neuzavřel, pokud by vadu při uzavírání smlouvy předvídal. V ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
3. Je-li vada služby podstatným porušením smlouvy, má Přihlašovatel dle své volby právo na:
  - a. odstranění vady, a to prostřednictvím poskytnutí možnosti účastnit se náhradního termínu semináře;
  - b. přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
  - c. odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).

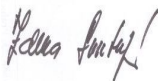
Přihlašovatel sdělí Společnosti, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu (nejpozději do 5 dnů) po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Přihlašovatel změnit bez souhlasu Společnosti. Neposkytne-li Společnost v přiměřené lhůtě možnost účasti na náhradním termínu semináře, či oznámí-li Přihlašovatel, že náhradní termín neposkytne, může Přihlašovatel požadovat místo náhradního termínu semináře přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

4. Je-li vada služby nepodstatným porušením smlouvy, má Přihlašovatel právo na odstranění vady, a to formou poskytnutí náhradního termínu semináře, případně jiným způsobem dohodnutým s Přihlašovatelem, anebo přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud Přihlašovatel neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může mu Společnost poskytnout možnost účasti na náhradním termínu semináře, nebo vadu jinak odstranit.
5. Neposkytne-li Společnost náhradní termín semináře, nebo se s Přihlašovatelem nedohodne na jiném adekvátním odstranění vady, může Přihlašovatel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Přihlašovatel změnit bez souhlasu Společnosti.

## VI. Závěrečná ustanovení

1. Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má Přihlašovatel právo na úhradu prokázaných účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. Nedojde-li k dohodě mezi Přihlašovatelem a Společností, může se Přihlašovatel obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, případně na příslušný soud.
3. Orgánem mimosoudního řešení sporů mezi Společností a spotřebiteli dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), na kterou je spotřebitel oprávněn obracet se za podmínek uvedených v § 20d a násl. tohoto zákona.
4. V případě rozporu kteréhokoliv ustanovení s účinnou právní úpravou má přednost účinná právní úprava.
5. Tento reklamační řád je platný od 1. 8. 2019

V Praze dne 25.7.2019



T.E.O. Consulting s.r.o.  
Zdeňka Soukupová, jednatelka