

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti IPOR Institut profesního a osobnostního rozvoje, s.r.o., se sídlem Kaštanová 1055/14, 779 00 Olomouc, identifikační číslo: 219 08 851, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 96856 pro poskytování služeb (dále jen "poskytovatel").

1. Předmět reklamačního řádu

- 1.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování reklamací klientů poskytovatele.
- 1.2. Reklamací se rozumí podání klienta adresované poskytovateli, ve kterém se uvádí, že mu ze strany poskytovatele byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými předpisy a obsahující požadavek na vyjádření poskytovatele, nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.

2. Způsob uplatnění reklamace

- 2.1. Klient má právo uplatnit reklamaci u poskytovatele v písemné podobě (listinné nebo elektronické), nebo osobně v provozovně poskytovatele, přičemž v takovém případě bude o reklamaci sepsán písemný záznam.
- 2.2. Reklamace musí obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) identifikační údaje klienta (jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu předmět reklamace - vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace podávána),
 - b) čeho se klient domáhá,
 - c) datum a podpis klienta.
- 2.3. Klient je povinen reklamovat poskytnuté služby bez zbytečného odkladu poté, co nastala skutečnost, jíž se reklamace týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti klient dozvěděl.
- 2.4. Poskytovatel je povinen po doručení reklamace přezkoumat, zda je reklamace podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace splňuje náležitosti uvedené v bodě 2.2.
- 2.5. V případě, že reklamace nebude mít náležitosti uvedené v bodě 2.2. nebo bude nesrozumitelná či jinak nejasná, vyzve poskytovatel klienta k doplnění reklamace s tím, že klienta upozorní na to, že nebude-li tato náprava provedena v přiměřené lhůtě (ne kratší než 14 dnů), může reklamaci odmítnout. O odmítnutí reklamace bude klient písemně vyrozuměn.
- 2.6. V případě, že podaná reklamace bude splňovat požadavky uvedené v bodě 2.2. nebo jí klient ve lhůtě dle bodu 2.5. doplnil, poskytovatel reklamaci posoudí a rozhodne o vyřízení reklamace jedním z následujících způsobů:
 - a) V případě, že na straně poskytovatele skutečně došlo k porušení právních předpisů, případně smluvních ujednání v rozsahu a způsobem, jak klient uvádí ve své reklamaci, poskytovatel klientovi v plném rozsahu vyhoví a přizná klientovi vše co klient požaduje,

- b) V případě, že na straně poskytovatele skutečně došlo k porušení právních předpisů, případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který klient tvrdí, poskytovatel reklamaci z části uzná z části zamítne, nebo
 - c) V případě, že na straně poskytovatele nedošlo k porušení právních předpisů, případně smluvních ujednání, které klient v reklamaci uvádí, poskytovatel reklamaci zamítne jako neopodstatněnou.
- 2.7. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení, a v této lhůtě poskytnout písemné vyjádření, jak bude s reklamací naloženo. Do lhůty, dle předchozí věty se nezapočítává doba, ve které poskytovatel vyzval klienta k doplnění reklamace dle bodu 2.5.
- 2.8. Reklamuje-li klient poskytnuté služby oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou se reklamace vyřizuje.

3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Ve vztahu ke splnění povinnosti dle §14 zákona č. 634/1992 Sb. prodávající informuje kupujícího o možnosti využít pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), jež je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedených v seznamu Evropské komise.

4. Účinnost

- 4.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 9. 2025.

V Olomouci, dne 1. 9. 2025.

IPOR Institut profesního a osobnostního rozvoje, s.r.o.
Kaštanová 1056/14, 779 00 Olomouc, IČ: 219 08 851
tel.: 733 79 72-79, e-mail: jednatele@ipor.cz
www.ipor.cz

Tomáš Kruťa
jednatel společnosti