



# POMOC NAŠIM REKLAMAČNÍ ŘÁD

*Postaráme se o Vaše rodiče, když Vy zrovna nemůžete.*

Roman Burda, IČO 63821044 | Československé armády 888, 470 01 Česká Lípa | +420 777 934 009 | info@pomocnasim.cz |  
www.pomocnasim.cz

## 1. Kdy lze službu reklamovat

Klient může uplatnit reklamaci zejména tehdy, pokud sjednaná služba nebyla poskytnuta, byla poskytnuta v menším rozsahu, opožděně nebo jinak neodpovídala tomu, co bylo dohodnuto.

## 2. Jak reklamaci uplatnit

- telefonicky na 777 934 009
- e-mailem na info@pomocnasim.cz
- písemně na adresu Československé armády 888, 470 01 Česká Lípa
- prostřednictvím kontaktního formuláře na webu

Pro rychlé vyřízení doporučujeme uvést jméno klienta, datum služby, popis problému a požadovaný způsob řešení. Neuvedení některého z těchto údajů samo o sobě nebrání uplatnění reklamace, lze-li ji jinak posoudit.

## 3. Vyřízení reklamace

O přijetí reklamace vydáme spotřebiteli písemné potvrzení, v němž uvedeme datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele pro informaci o vyřízení. Reklamaci posoudíme a vyřídíme bez zbytečného odkladu; jde-li o spotřebitele, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se se spotřebitelem nedohodneme na delší lhůtě.

## 4. Možné způsoby nápravy

- řádné dokončení nebo opakování služby, je-li to možné a přiměřené
- přiměřená sleva z ceny
- vrácení odpovídající části ceny
- jiné dohodnuté řešení podle povahy případu

## 5. Potvrzení o vyřízení

Po vyřízení reklamace spotřebiteli vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## 6. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

Nedojde-li mezi poskytovatelem a spotřebitelem k dohodě, může spotřebitel využít mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce. Tím nejsou dotčena další zákonná práva spotřebitele.