

## **Reklamační řád**

### **1. Úvodní ustanovení**

Tento reklamační řád upravuje postup při reklamaci služeb poskytovaných firmou 3 Hvězdáři, provozovanou Mgr. Josefem Formanem, IČO: 19926367, se sídlem Cacardov 176, 69617 Dolní Bojanovice.

### **2. Podmínky reklamace**

- 2.1. Reklamaci může uplatnit zákazník, který využil službu pozorování oblohy a není spokojen s jejím průběhem nebo kvalitou.
- 2.2. Reklamaci nelze uplatnit v případě, že pozorování bylo zrušeno z důvodu nepříznivého počasí dle oficiálních dat Českého hydrometeorologického ústavu (CHMI). V takovém případě má zákazník nárok na vrácení peněz nebo na náhradní termín.
- 2.3. Reklamaci nelze uplatnit v případě, že se počasí zhorší v průběhu již započatého pozorování. Zákazník má v takovém případě možnost dorazit na kterýkoliv jiný budoucí termín, peníze se však nevrací.

### **3. Postup při reklamaci**

- 3.1. Reklamaci je nutné uplatnit písemně, a to prostřednictvím emailu nebo poštou na adresu sídla firmy.
- 3.2. Reklamace musí obsahovat:
  - a) jméno a příjmení zákazníka,
  - b) datum a čas konání pozorování,
  - c) popis důvodu reklamace,
  - d) návrh na řešení reklamace (např. náhradní termín, vrácení peněz).
- 3.3. Firma 3 Hvězdáři se zavazuje vyřídit reklamaci do 30 dnů od jejího obdržení.

### **4. Řešení reklamace**

- 4.1. V případě oprávněné reklamace má zákazník nárok na náhradní termín pozorování nebo na vrácení peněz.
- 4.2. V případě neoprávněné reklamace bude zákazník informován o důvodech zamítnutí reklamace.

## **5. Závěrečná ustanovení**

- 5.1. Tento reklamační řád je platný od 1.3.2024 a je k dispozici na webových stránkách firmy [www.3hvezdari.cz](http://www.3hvezdari.cz).
- 5.2. Firma 3 Hvězdáři si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu. Změny budou zveřejněny na webových stránkách firmy [www.3hvezdari.cz](http://www.3hvezdari.cz).

Mgr. Josef Forman

3 Hvězdáři