REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatňování storno podmínek a nároků na vrácení peněz mezi provozovatelem:

- **Obchodní jméno:** Karolína Wojnarová
- **Sídlo:** Holasovice - Štemplovec 11, 747 74 Holasovice
- **IČ:** 17876729
- **Tel:** 603 835 594
- **Právní forma:** Fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona nezapsaná v obchodním rejstříku
- **Adresa fitness centra:** Dolní náměstí 308/18, 747 02 Opava, vstup z dvorního traktu přes ulici Masařskou (dvůr za Finančním úřadem)
- **E-mail pro komunikaci:** info@profitgym.cz

(dále jen „**pronajímatel**“)

a klientem, který si rezervoval a uhradil vstup do soukromého samoobslužného fitness centra ProFitGym prostřednictvím online rezervačního systému na webových stránkách www.profitgym.cz (dále jen „**klient**“).

1.2. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (VOP) pronajímatele.

2. STORNO PODMÍNKY (ZRUŠENÍ REZERVACE KLIENTEM)

2.1. Klient má právo na zrušení nebo změnu své provedené rezervace bez udání důvodu, a to **nejpozději 24 hodin před plánovaným začátkem** rezervovaného času. Zrušení se provádí online přes odkaz v potvrzovacím e-mailu z rezervačního systému Reenio.

2.2. V případě včasného zrušení rezervace (více než 24 hodin předem) má klient nárok na **vrácení 100 % zaplacené částky**. Finanční prostředky budou vráceny výhradně stejnou platební metodou, jakou byla provedena původní platba, a to zpět na platební kartu nebo bankovní účet prostřednictvím platební brány Comgate. Lhůta pro vrácení peněz je nejpozději **do 30 dnů** od zrušení rezervace.

2.3. Pokud klient zruší rezervaci **méně než 24 hodin před jejím začátkem**, nebo se do fitness centra nedostaví, **uhrazená částka se nevrací**. Tato částka propadá v plné výši jako smluvní pokuta za blokování kapacity fitness centra.

3. ZRUŠENÍ REZERVACE ZE STRANY PRONAJÍMATELE

3.1. V případě závažných technických komplikací, havárie nebo zásahu vyšší moci, které zcela znemožní bezpečný provoz fitness centra, je pronajímatel oprávněn plánovanou rezervaci zrušit.

3.2. V takovém případě pronajímatel klienta neprodleně informuje a zaplacená částka bude klientovi vrácena v plné výši (100 %). Finanční prostředky jsou odesílány zpět na účet či kartu prostřednictvím platebního systému Comgate a to do 30 dnů.

4. POSTUP PŘI ŽÁDOSTI O VRÁCENÍ PENĚZ

4.1. Jakékoliv dotazy či podněty k platbám a stornu uplatňuje klient **písemně na e-mail info@profitgym.cz**.

4.2. V e-mailu klient uvede své jméno, e-mailovou adresu zadanou při rezervaci a číslo rezervace (variabilní symbol).

5. LHŮTY A ZPŮSOB FINANČNÍHO VYPOŘÁDÁNÍ

5.1. Pronajímatel rozhodne o žádosti o vrácení peněz ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Celé řízení bude vyřízeno nejpozději **do 30 dnů** od doručení e-mailu.

5.2. Vrácení peněz probíhá **výhradně zpět původní platební metodou** přes systém platební brány Comgate (zpět na platební kartu nebo bankovní účet, ze kterého klient platil). Finanční prostředky budou odeslány do **14 pracovních dnů** od uznání nároku.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1. Tento Reklamační řád je platný a účinný od **01.09.2026**

7.2. Pronajímatel si vyhrazuje právo na změny tohoto Reklamačního řádu. Změny jsou účinné dnem jejich zveřejnění na webových stránkách www.profitgym.cz.