Reklamační řád pro zákazníky služby **Dovolená za benefity**

Poslední aktualizace dne: 07.10.2024

1. Úvodní ustanovení

1.1. Reklamační řád stanovuje zásady a způsob uplatňování reklamací a stížností zákazníky služby **Dovolená za benefity** vůči obchodní společnosti CatchHotels.com s.r.o., IČO: 178 70 771, se sídlem Kozí 915/7, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou C 378119, jako jejímu provozovateli (dále jen „**Provozovatel**“).

1.2. Není-li uvedeno jinak, mají pojmy uvedené velkým počátečním písmenem význam stanovený ve Všeobecných obchodních podmínkách pro užívání služby Dovolená za benefity Zákazníky (dostupné na webové adrese: dovolena-za-benefity.cz).

1.3. Reklamací se rozumí požadavek Zákazníka, aby Provozovatel napravil nesprávný postup při provozování Webu a/nebo Služby, kterým byl Zákazník dotčen a za který dle Zákazníka Provozovatel nese odpovědnost.

1.4. Stížností se rozumí projev nespokojenosti Zákazníka s Webem, Službou, s jednáním zaměstnance společnosti Provozovatele, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.

1.5. V případě stížnosti a reklamace jsou tyto řešeny v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“).

1.6. V případě, že Zákazník je spotřebitelem, uplatní se na reklamace příslušné právní předpisy o ochraně spotřebitele dle zákona č. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a dále dle ust. § 1810 a násl. Občanského zákoníku.

1.7. Reklamaci a stížnost je možné uplatnit:

1.7.1. emailem na adresu: info@dovolena-za-benefity.cz (v takovém případě Vás můžeme požádat o ověření totožnosti, zejm. v případech kdy nepoužíváte certifikovaný elektronický podpis);

1.7.2. datovou zprávou zaslanou prostřednictvím datové schránky: xb9t4cj;

1.7.3. telefonicky na čísle 725538448 (v takovém případě Vás můžeme požádat o ověření totožnosti a upozornit Vás že hovor je předmětem archivace, příp. monitoringu);

1.7.4. písemně na adrese sídla Provozovatel;

1.7.5. osobně na adrese sídla Provozovatel (doporučujeme nás předem kontaktovat pro sjednání termínu schůzky).

2. Náležitosti reklamace a stížnosti

2.1. Reklamace nebo stížnost musí obsahovat výstižné označení předmětu reklamace/stížnosti, identifikační údaje Zákazníka a údaje identifikující Zákaznický účet, kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo emailové spojení pro upřesňující dotazy, dále prohlášení Zákazníka, že údaje uvedené v reklamaci jsou úplné a pravdivé a podpis Zákazníka. Doporučujeme rovněž přímo připojit dostupnou dokumentaci dokládající průběh popisované skutečnosti.

2.2. V případě, že se reklamace vztahuje ke konkrétnímu jednání/události, musí být uplatněna nejdéle do 30 dnů ode dne kdy nastala.

2.3. Provozovatel je oprávněn Zákazníka žádat o předložení dalších dokladů a/nebo poskytnutí dalších informací.

3. Vyřízení reklamace nebo stížnosti

3.1. Vyřizování reklamací a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.

3.2. Stížnosti a reklamace jsou zpracovány v co nejkratší možné době. Provozovatel odpovídá na přijaté stížnosti do 30 dní od jejich obdržení. Do lhůty se nezapočítává doba, během které Zákazník doplňuje vyžádané informace/podklady.

3.3. Pokud Zákazník není s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na vedení společnosti Provozovatele. Dále se v případě nespokojenosti s výsledkem či postupem vyřízení reklamace či stížnosti mohou Zákazníci obracet na příslušné orgány státní správy a dozoru.

3.4. Česká obchodní inspekce vyřizuje mimosoudní stížnosti spotřebitelů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy

4. Upozornění pro Zákazníka

4.1. **(Reklamace a stížnosti vztahující se k ubytování, …)** Reklamace a stížnosti ohledně plnění či služeb poskytnutých Zákazníkovi ubytovatelem je třeba uplatnit přímo u ubytovatele a způsob jejich uplatnění a vyřízení je v úplnosti dán ubytovatelem.

4.2. **(Internetové připojení, datový přenos…)** Reklamace a stížnosti ohledně služeb souvisejících s internetovým připojením, datovým přenosem, datovým pokrytím apod. je třeba uplatnit přímo u poskytovatele datových služeb Zákazníka, jako poskytovatele služeb elektronických komunikací, který stanovuje způsob jejich uplatnění a vyřizování.

4.3. **(Realizace platby prostřednictvím Platební brány)** Reklamace a stížnosti související s realizací platby, nakládání s platebními údaji a/nebo údaji o platební kartě je třeba uplatnit přímo u poskytovatele platebních služeb provozujícím Platební bránu, kterým je obchodní společnost Československá obchodní banka, a. s., IČO: 00001350, sídlem Radlická 333/150, Radlice, 150 00 Praha, a která stanovuje způsob jejich uplatnění a vyřízení reklamačním řádem dostupným mj. na webové adrese: Reklamace transakcí platebních karet (ČSOB, a.s).

(Realizace čerpání benefitních prostředků) Reklamace a stížnosti související s realizací čerpání benefitní prostředků je třeba uplatnit přímo u provozovatele benefitního programu jako smluvního partnera Vašeho zaměstnavatele. Web zprostředkovává čerpání benefitních programů poskytovatele, kterým je obchodní společnost Edenred CZ s.r.o., IČO: 247 45 391, se sídlem Praha 8, Pernerova 691/42, PSČ 186 00 a která stanovuje způsob jejich uplatnění a vyřízení reklamačním řádem dostupným mj. na webové adrese: Právní informace | Edenred | Edenred.