LOOTIO / Dokumenty

Reklamační řád

Jak řešit vady placených služeb Lootia a spotřebitelský spor.

Účinné od 11. 11. 2026

Co lze reklamovat u Lootia

Reklamace se týká služeb poskytnutých provozovatelem, například neaktivovaného zaplaceného tarifu nebo chybně připsané placené funkce. Reklamaci věci koupené přes inzerát uplatňuje kupující u jejího prodávajícího.

Jak reklamaci uplatnit

Obraťte se na provozovatele elektronicky nebo na jeho doručovací adresu uvedenou v identifikačních údajích. Uveďte kontakt, číslo objednávky či jiný údaj umožňující ji dohledat, popis vady, kdy nastala, a jaké řešení požadujete. Můžete přiložit snímek obrazovky bez citlivých údajů.

Provozovatel vydá potvrzení o přijetí reklamace s jejím obsahem, datem a požadovaným způsobem vyřízení. Chybějící podklady si vyžádá; nepředložení konkrétního formuláře samo o sobě není důvodem odmítnutí.

Vyřízení a nároky

Spotřebitelskou reklamaci provozovatel vyřídí a spotřebitele informuje nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodnou-li se výslovně na delší lhůtě. Poskytne potvrzení o vyřízení nebo odůvodnění zamítnutí.

Podle povahy vady a zákonných podmínek můžete požadovat nápravu, přiměřenou slevu nebo odstoupení. Oprávněné reklamace zahrnují také náhradu účelně vynaložených nákladů. U digitálních služeb se uplatní zvláštní zákonná pravidla, jsou-li pro dané plnění relevantní. Tímto řádem se zákonná práva neomezují.

Když se nedohodneme

Spotřebitel může navrhnout mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce, oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2. Informace a návrh: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/. Návrh se podává nejpozději do jednoho roku od prvního uplatnění nároku u podnikatele. Možnost obrátit se na soud tím není dotčena.

Identifikační údaje provozovatele

Lootio enterprise s.r.o.

Studenec č.p. 187, 675 02 Studenec

IČO: 30048605 · zapsaná u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 154030

support@lootio.cz

Telefon: +420 511 444 956