

REKLAMAČNÍ ŘÁD Pension U Kostela 113

Pension U Kostela 113, Marta Patzeltová, Selicharova 1353/6, 500 12 Hradec Králové (dále jen „Pension U Kostela 113“).

1. Předmět

1.1. Tento reklamační řád upravuje v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti Pensionu U Kostela 113 za vady pobytu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“). Reklamační řád je k dispozici také na webových stránkách Pensionu U Kostela 113 – www.krkonose-ukostela.cz

2. Uplatňování reklamací

2.1. V případě vadně poskytnutých služeb nebo služeb, které byly prokazatelně objednány a potvrzeny, avšak neposkytnuty, vzniká zákazníkovi právo reklamace. Práva z vadného plnění zákazník uplatňuje v provozovně Pensionu U Kostela 113 v Dolní Malé Úpě nebo v sídle podnikatele Marta Patzeltová, Selicharova 1353/6, 500 12 Hradec Králové.

2.2. Zákazník je povinen vytknout vadu poskytovaných služeb včas, bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě poskytnutí služby. Nevytkne-li zákazník vadu poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu, nemůže mu být reklamace uznána. Neprodlené vytknutí vady (uplatnění reklamace) na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.

2.3. Nebudou-li práva z odpovědnosti za vady uplatněna nejpozději do 24 měsíců u zboží, do 6 měsíců ode dne poskytnutí služby a do 6 měsíců u ostatních služeb, zaniknou. Zjistí-li spotřebitel, že prodávané pokrmy či nápoje mají vadu, má právo tyto vady reklamovat.

. Při reklamaci poskytovaných služeb musí host vždy doložit, že předmět reklamace souvisí s konkrétním pochybením provozovatele.

2.4. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně na provozovně v Pensionu U Kostela 113 v Malé Úpě nebo písemně, a to buď na adrese Marta Patzeltová, Selicharova 1353/6, 500 12 Hradec Králové nebo na e-mailové adrese info@krkonose-ukostela.

2.5. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen poskytnout součinnost, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možností i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace. V případě zakoupeného zboží je zákazník povinen jej při reklamaci předložit.

2.6. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. V případě ústního podání reklamace je Pensionem pověřený zástupce povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je

obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník vyžaduje a dále datum. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce Pensionu i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

2.7. Jestliže zákazník zároveň předá Pensionu U Kostela 113 písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

3. Vyřizování reklamací

3.1. Pension U Kostela 113 má povinnost zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, a v případě reklamovaného zboží včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3.2. Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění související se službami, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, vedoucí provozovny poskytující předmětné služby nebo jiný pověřený zaměstnanec je povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.1 reklamačního řádu.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, předložit reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zaměstnanci přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo reklamovaného zboží, nebo v případech, kdy je to možné, i k poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka domáhat se v zákonem stanovených případech odstoupení od smlouvy.

5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit ani poskytnout náhradní plnění, má host právo na přiměřenou slevu z ceny poskytnutého plnění, případně vrácení částky již zaplacených služeb.

5.4. V případech, kdy se reklamace týká závad pokoje hosta technického charakteru, které nelze odstranit v běžných termínech, bude reklamace vyřízena přestěhováním hosta na jiný pokoj.

5.5. V případě, kdy se v rámci reklamačního řízení zjistí, že smluvně sjednaná a/nebo jinak

požadovaná služba byla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, nebo byla oprávněným zaměstnancem odmítnuta z důvodných pochybností o zdravotním stavu hosta, zejména proto, že vyžadovaná služba není pro hosta ze zdravotního hlediska vhodná, na což byl host pracovníkem upozorněn, je reklamáce posouzená jako nedůvodná a je postupováno dále dle odst. 5.2. tohoto článku.

5.6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Pensionu U Kostela 113 nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Pensionem U Kostela 113 zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

6.2. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s hotelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, Praha 2, 120 00, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. ledna 2020.

7.2. Tento reklamační řád bude vyvěšen v provozovně a na internetových stránkách Pensionu U Kostela 113 , www.krkonose-ukostela.cz