



Reklamační řád hotelu česká FARMA

Hotel česká FARMA, provozovaný Ing. Milanem Mandíkem, sídlem Jiráskova 347, Vysoké Mýto 566 01, IČ 10527435, DIČ:531122124 s provozovnou umístěnou podnikáním adrese Dolní Dvůr 56, 543 432 Dolní Dvůr, okres Trutnov (dále jen „hotel“)

Odpovědnost hotelu za eventuální vady poskytnutých služeb se řídí občanským zákoníkem a tímto reklamačním řádem.

1.Předmět

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 hotelu 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 hotelu česká FARMA www.ceska-farma.cz

2.Uplatňování reklamací

V případě vadně poskytnutých služeb nebo služeb, které byly prokazatelně objednány a potvrzeny, avšak neposkytnuty, vzniká zákazníkovi právo reklamace. V případě vady služby hotelem poskytnuté v oblasti ubytování reklamaci přijímá pracovník recepce a vyřizuje vedení hotelu, podle povahy vady ihned, jinak do 3 pracovních dnů. Pokud vada souvisí s činností jiného subjektu než hotelu, je vedení hotelu oprávněno reklamaci vyřídit písemně do 30-ti dnů. Je účelné a v zájmu hosta při reklamaci předložit doklady o objednání a provedení služby. Pokud to povaha reklamované vady vyžaduje, host při reklamaci předloží věc, u které vadné provedení služby vytýká.

Reklamaci pokrmů a nápojů z důvodu měř a vah nebo jiných viditelných vad je třeba uplatnit před započítáním konzumace. Reklamaci pokrmů a nápojů z důvodu jakosti nebo teploty je třeba uplatnit ihned po ochutnání.

Případné stížnosti na zaměstnance hotelu přijímá a vyřizuje vedení hotelu a v jeho nepřítomnosti pracovník pověřený řízením hotelu.

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.. Právo z odpovědnosti za vady jednotlivé služby zakoupené na základě smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby je zákazník povinen vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do 6 měsíců od okamžiku, kdy mu byla služba poskytnuta. 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.

Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.



Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, 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.

Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. V případě ústního podání reklamace je hotelem 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 a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce hotelu i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

Jestliže zákazník zároveň předá hotelu nebo zprostředkovateli služeb hotelu písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

3. Vyřizování reklamací

Hotel je povinen 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.

Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění související se službami, které mu jsou poskytovány nebo kterému již byly poskytnuty, vedoucí provozovny poskytující předmětné služby nebo jiný hotelem pověřený zástupce 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.

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

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

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 zástupci hotelu jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce hotelu a poskytnutá služba má vady, doporučuje hotel, aby zákazník dbal též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb.



5. Způsoby vyřízení reklamace

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části 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. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

Reklamaci pokrmů a nápojů z důvodu měř a vah nebo teploty se řeší okamžitým odstraněním vady. Při reklamaci pokrmů a nápojů z důvodu jakosti nebo jiných viditelných vad je host oprávněn požadovat výměnu za pokrm nebo nápoj bezvadný.

Je-li reklamovaná vada odstranitelná, má host právo na její bezplatné odstranění. Podle povahy vady má případně host právo na poskytnutí bezvadné služby nebo na výměnu věci za věc bezvadnou. Je-li reklamovaná vada služby neodstranitelná, má host právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu hotelu (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a hotelem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

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

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, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. ledna 2017

Tento reklamační řád bude vyvěšen na vhodném a veřejně přístupném místě v hotelu a také na internetových stránkách hotelu www.ceska-farma.cz.

Ing. Milan Mandík, ředitel

V Dolním Dvoře dne 1. ledna 2017