

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PENZIONU PEKLO „BARTOŇOVA ÚTULNA“

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti ubytovatele za vady poskytnuté služby (reklamace) vč. podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu/ubytování a jejich vyřizování v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných ubytovatelem zákazník uplatňuje v provozovně ubytovatele Peklo „ Bartoňova útulna, v sídle kde

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. 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. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je ubytovatel, 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 nebude dohodnuta lhůta delší. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen ubytovatel sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace.

Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

4. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláři pověřenému zástupci jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

5. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak ubytovatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

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

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu ubytovatele nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené služby ubytovatele, 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 platném znění. V případě, že dojde ke sporu, má zákazník právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu; věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká Obchodní Inspekce, www.coi.cz

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 7. 2019

V Pekle 1. 7. 2019

Martina Christophová
Provozní restaurace a penzionu