

## **Reklamační řád - Hotel Lesní bouda, Černý Důl 187, 543 44**

provozovatel HAST spol. s.r.o., IČ: 49549979, sídlem Opletalova 45, Praha 1 (dále jen „Hotel Lesní bouda“).

### **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 hotelu Lesní bouda za vady pobytu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“).

### **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 hotelu Lesní bouda.

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. 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.

2.4. 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.

2.5. Jestliže zákazník zároveň předá Hotelu Lesní bouda písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

### **3. Vyřizování reklamací**

3.1. Hotel Lesní bouda 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, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3.2. Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění souvisejícího se službami, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, vedoucí provozovny poskytující předmětné služby nebo jiný hotelem Lesní bouda 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.

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, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zástupci hotelu Lesní bouda, jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

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

#### **5. Způsoby vyřízení reklamace**

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby, nebo v případech, kdy je to možné i k poskytnutí náhradní služby. 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.

5.2. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu hotelu Lesní bouda nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a hotelem Lesní bouda 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 či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené **ADR**

**platformy.** Než- li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, doporučujeme zákazníkovi nejdříve využít kontakt na naši společnost pro vyřešení nastalé situace.

## **7. Závěrečná ustanovení**

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

7.2. Tento reklamační řád bude vyvěšen na internetových stránkách hotelu Lesní bouda:  
[www.lesnibouda.cz](http://www.lesnibouda.cz)

Ing. Pavel Kreipl, jednatel

V Praze dne 1. ledna 2019