

Reklamační řád Horského Hotelu KONŠEL

1. PŘEDMĚT

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti Hádkovi, s. r. o., se sídlem Kunvald 36, 561 81 Kunvald (dále jen „Horský Hotel Konšel“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování

2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Horský hotel Konšel, jež byly sjednány ve smlouvě, (reklamace) má zákazník právo uplatnit v sídle Horský hotel Konšel, Říčky v OH 97.

2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamaci může zákazník uplatnit písemně s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

2.3. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb, musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů od data zdanitelného plnění.

2.4. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést **jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje**, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit, současně je povinen předložit doklad o zakoupené službě, příp. zboží, jejichž vadu reklamuje a reklamaci podepsat.

3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

3.1. O uplatnění reklamace je Horský hotel Konšel povinná se zákazníkem sepsat zápis o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, a dále termín vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3.2. Uplatní-li zákazník reklamaci, je Horský hotel Konšel pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. V případě ústního podání reklamace, je povinen zaměstnanec Horský hotel Konšel sepsat se zákazníkem zápis o přijetí reklamace. V zápise uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Zákazník obdrží vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

4. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zaměstnanci Horský hotel Konšel 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 pověřeného zaměstnance Horský hotel Konšel a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavateli.

5. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak Horský hotel Konšel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

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

důvodech zamítnutí reklamace.

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Horský hotel Konšel, nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Horský hotel Konšel zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. OSTATNÍ USTANOVENÍ

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