



Nová
Hájovna

Apartmány Říčky v Orlických horách

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Předmět

- Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované společností.
- Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele ubytování společnosti Říčky s.r.o. (dále jen „společnost“) za vady a problémy poskytnuté služby a jejich vyřizování.

II. Uplatňování reklamací

- Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných společností zákazník uplatňuje na adrese Říčky v Orlických Horách č.p 151.
- Vzhledem k tomu, že s odstupem času se zhoršuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace, je zákazník povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno okamžitě. Uplatnění reklamace na adrese Říčky v Orlických Horách č.p 151 umožní odstranění vady okamžitě. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně, nebo písemně.
- Práva z odpovědnosti zaniknou, nebudou-li uplatněna do 7 kalendářních dnů od skončení pobytu.
- Zákazník je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu apod.

III. Vyřizování reklamací

- Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je pověřený pracovník společnosti povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
- V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen pověřený pracovník společnosti sepsat se zákazníkem reklamační protokol. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předává písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše vedení společnosti nebo pověřený pracovník společnosti i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

IV. 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 pověřenému pracovníkovi společnosti přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

V. Způsoby vyřízení reklamace

- 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 v poskytnutí náhradní služby. Jinak ubytovatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
- Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných se společností, od smlouvy odstoupit. Musí však společnost nahradit účelně vynaložené náklady a jinou újmu, která mu tím vznikne, pokud jí nemohl zabránit.
- Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany pověřeného pracovníka společnosti za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení věcného vyřízení reklamace vedení společnosti. To pak rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději v termínu do 30ti dnů od jejich obdržení.

VI. Ostatní ustanovení

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

VII. Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.1.2015.