

Apartments carlsbad

**Reklamační řád**



28. října 2023

apartments carlsbad

Kolmá 786/50, Karlovy Vary

**1.Předmět**

* 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 ApartmentsCarlsbad 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 ApartmentsCarlsbad- [www.apartmentscarlsbad.eu](http://www.apartmentscarlsbad.eu).

 **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 provozovně ApartmentsCarlsbad, kde reklamované služby či zboží zakoupil.

**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.**  Nebudou-li práva z odpovědnosti za vady uplatněna nejpozději do 24 měsíců u zboží, do 24 hodin ode dne poskytnutí služby – wellness procedury (masáže atp.) a do 6 měsíců u ostatních služeb, zaniknou. Stravu lze reklamovat pouze před jejím zkonzumováním. Při reklamaci poskytovaných služeb musí host vždy doložit, že předmět reklamace souvisí s konkrétním pochybením provozovatele.

**2.4.**   Reklamaci může zákazník uplatnit ústně na provozovně v Kolmá 786/50 nebo písemně, a to buď na adrese ApartmentsCarslbad Kolmá 786/50, Karlovy Vary nebo na e-mailové adrese **apartments2carlsbad@gmail.com.**

**2.5.**   Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, trvalé bydliště, 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.

**2.6.**   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. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce hotelu i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

**2.7.**   Jestliže zákazník zároveň předá ApartmentsCarlsbad písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

**2.8.**   Klient ztrácí nárok na slevu z ceny, jestliže uplatní reklamaci na vadu služeb až po částečném či úplném využití služeb.

 **3. Vyřizování reklamací**

**3.1.**   ApartmentsCarlsbad 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, a v případě reklamovaného zboží včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

**3.2.**   Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění související se službami, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, vedoucí provozovny poskytující předmětné služby nebo jiný pověřený zaměstnanec 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, předložit reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zaměstnanci přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

 **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 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.

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

**5.3.**   Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit ani poskytnout náhradní plnění, má host právo na přiměřenou slevu z ceny poskytnutého plnění, případně vrácení částky již zaplacených služeb.

**5.4.**   V případech, kdy se reklamace týká závad pokoje hosta technického charakteru, které nelze odstranit v běžných termínech, bude reklamace vyřízena přestěhováním hosta na jiný pokoj.

**5.5.**   V případě, kdy se v rámci reklamačního řízení zjistí, že smluvně sjednaná a/nebo jinak požadovaná služba byla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, nebo byla oprávněným zaměstnancem odmítnuta z důvodných pochybností o zdravotním stavu hosta, zejména proto, že vyžadovaná služba není pro hosta ze zdravotního hlediska vhodná, na což byl host pracovníkem upozorněn, je reklamace posouzená jako nedůvodná a je postupováno dále dle odst. 5.2. tohoto článku.

**5.6.**   Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu ApartmentsCarlsbad nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a ApartmentsCarlsbad 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, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa [**www.coi.cz**](https://www.coi.cz/).