

Reklamační řád

Hotelu Fontána, provozovaným obchodní společností FONTÁNA HOTEL, s.r.o., sídlem Praha 4 - Krč, Na Strži 1837/9, PSČ 140 00, IČ 271 65 566, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C101281 s provozovnou umístěnou podnikáním adrese Hrdoňov-Kovářov 12, PSČ: 382 26 (dále jen „hotel“)

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 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 společnosti HOTEL FONTÁNA, s.r.o. - www.hotel-fontana.cz

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 kterékoliv provozovně společnosti v sídle nebo u zprostředkovatele služeb hotelu, kde reklamované služby či zboží zakoupil, případně v místě poskytované služby u pověřeného zástupce hotelu.
- 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. Právo z odpovědnosti za vady jednotlivé služby zakoupené na základě smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby je zákazník povinen vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do 6 měsíců od okamžiku, kdy mu byla služba poskytnuta. 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. Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.
- 2.4. 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, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace. V případě zakoupeného zboží je zákazník povinen jej při reklamaci předložit.
- 2.5. 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.
- 2.6. Jestliže zákazník zároveň předá hotelu nebo zprostředkovateli služeb hotelu písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Hotel je povinen 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 hotelem 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, předložit reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zástupci hotelu 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 a poskytnutá služba má vady, doporučuje hotel, 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 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. 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 (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a hotelem 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.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 24. března. 2016, a nahrazuje reklamační řád hotelu ze dne 30. října 2015.
- 7.2. Tento reklamační řád bude vyvěšen na vhodném a veřejně přístupném místě v hotelu a také na internetových stránkách hotelu www.hotel-fontana.cz.

Jaroslava Vaníčková, jednatelka

V Praze dne 21. března 2016