



Apartmenty Jelica - Reklamační řád

- **Provozovatel**

BALKAN GASTRO s.r.o., IČ: 271 30 177, Na Zlíčově 260, 150 00, Praha 5, email: apartments@jelica.cz

- **Předmět**

Tento reklamační řád upravuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění, rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka vyplývající z odpovědnosti Apartmánů Jelica (dále jen „provozovatel“) za vady poskytnutých služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou o ubytování a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“).

- **Uplatňování reklamací**

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných provozovatelem, jež byly sjednány ve smlouvě o ubytování, má zákazník právo osobně uplatnit v Restauraci Jelica, případně písemně na adresu Provozovatele nebo emailem na výše uvedenou adresu.

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.

Práva z odpovědností za vady poskytnutých služeb, musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů od data ukončení pobytu.

Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést své jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit (např. fotodokumentací), současně je povinen předložit doklad o zakoupené službě, příp. zboží, jejichž vadu reklamuje, např. objednávku, fakturu, potvrzení o provedené platbě apod. a reklamaci podepsat.

- **Vyřizování reklamací**

Při uplatnění reklamace je Provozovatel povinen se zákazníkem provést 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.

Uplatní-li zákazník reklamaci, je Provozovatel 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 Provozovatele sepsat se zákazníkem zápis o přijetí reklamace. V zápisu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, dále datum a způsob vyřízení reklamace. Zákazník obdrží vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

- **Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací**

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit zaměstnancům provozovatele přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

- **Způsob vyřízení reklamace**

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 Provozovatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

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

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

- **Ostatní ustanovení**

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

V souladu s ustanovením paragrafu 14 zákona o ochraně spotřebitele, má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Provozovatelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.

- **Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád je platný a účinný ode dne 2. 2. 2020.