

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. PŘEDMĚT

- 1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti Lázní Teplice nad Bečvou a.s. se sídlem Teplice nad Bečvou č. p. 63, 753 01 Teplice nad Bečvou zapsaných v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spisová značka – oddíl B vložka 419 (dále jen „Lázně“ nebo „LTnB“) za vady poskytnuté služby nebo prodaného zboží, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.

## 2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 2.1 V případě, že klientovi nejsou poskytovány služby dle domluveného rozsahu nebo je mu LTnB způsobena hmotná škoda, vzniká mu právo na reklamaci, kterou musí uplatnit bez zbytečného odkladu. Reklamaci může klient uplatnit buď ústně na recepci lázeňských domů, nebo písemně s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje.
- 2.2 Pokud nelze sjednat nápravu oprávněné reklamace klienta externího objednavatele ihned, vyplní pracovnice recepce s klientem Záznam o stížnosti a reklamaci, jehož originál předá klientovi externího objednatele k dalšímu reklamačnímu řízení přímo s LTnB. LTnB současně externího objednatele vyrozumí o jakékoliv reklamaci.
- 2.3 LTnB neodpovídají za reklamace klienta, které jsou způsobeny externím objednatelem jako důsledek jeho podání chybné nebo klamavé informace klientovi.
- 2.4 LTnB nenesou žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v potvrzené objednávce/smlouvě, pořádaných třetími subjekty, které si klient objedná na místě.
- 2.5 Práva z odpovědnosti za vady LTnB doplňkově prodávaného zboží zákazník uplatňuje v provozovně LTnB, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, tj. v provozovně LTnB, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil.
- 2.6 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 jsou LTnB povinny klientovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace klient 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 reklamce.
- 3.2 Uplatní-li klient reklamaci, je LTnB pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout bezodkladně, ve složitých případech nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. V případě ústního podání reklamace, je povinen pracovník recepce LTnB nebo vedoucí provozovny (v době nepřítomnosti zmiňovaných osob případně pověřený zaměstnanec) sepsat se zákazníkem Záznam o stížnosti a reklamaci, v Záznamu uvede, kdy klient reklamaci uplatnil, osobní údaje klienta, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje; dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže klient zároveň předá zaměstnanci LTnB, se kterým reklamaci vyřizuje, písemnosti popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Záznam o stížnosti a reklamaci podepíše sepisující pracovník LTnB a bezodkladně ho předá asistence výkonného ředitele k evidenci a následnému předání k vyřízení reklamace odpovědnému zaměstnanci. Klient obdrží jedno vyhotovení tohoto Záznamu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 3.3 V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

### **4. POVINNOSTI KLIENTA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ**

- 4.1 Klient je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod.
- 4.2 Vyžaduje-li to povaha věci, musí klient umožnit pověřenému pracovníkovi LTnB vyřizující reklamaci 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 reklamační požadavek posouzen jako zcela nebo zčásti důvodný, spočívá vyřízení reklamačního požadavku v bezplatném odstranění vady služby či reklamovaného zboží nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží.
- 5.2 V případech, kdy je reklamační požadavek posouzen jako nedůvodný, je klient informován o důvodech zamítnutí reklamačního požadavku.
- 5.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu LTNB nebo okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a LTNB zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

## **6. OSTATNÍ USTANOVENÍ**

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

## **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 1. 2018.