

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. PŘEDMĚT

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků Klienta vyplývajících z odpovědnosti společnosti Lázně Teplice nad Bečvou a.s., se sídlem v Teplicích nad Bečvou č.p. 47, PSČ 753 01, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 419, IČ 45192570 (dále jen „LTnB“) za vady poskytnutých služeb nebo prodaného zboží (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Reklamace poskytování zdravotních služeb je dále upravena v **Postupu při vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb**.

## 2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

LTnB neodpovídá za reklamace Klienta, které jsou způsobeny objednatelem v důsledku podání chybných a/nebo klamavých informací Klientovi. Za objednatele je považován každá osoba dle všeobecných obchodních podmínek LTnB. LTnB současně neprodleně vyrozumí objednatele o takto provedené reklamaci.

### 2.1.

Pokud smluvně sjednaná služba nebo zboží nebyly poskytnuty ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, může Klient svá práva z odpovědnosti za vady uplatnit formou reklamace na recepci příslušného lázeňského domu, kde byla služba poskytnuta nebo zboží zakoupeno, či i u odpovědného vedoucího pracovníka LTnB.

### 2.2.

Klient je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Pro podání reklamace platí lhůty pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady stanovené obecně závaznými právními předpisy. Práva z odpovědnosti za vady zaniknou, nebudou-li uplatněna nejpozději do 24 měsíců u zboží, do 24 hodin ode dne poskytnutí služby – komerční lázeňské a wellness procedury (masáže atp.) a do 6 měsíců u ostatních služeb. Stravu lze reklamovat pouze před jejím zkonsumováním.

### 2.3.

Při reklamaci poskytovaných služeb musí Klient vždy doložit, že předmět reklamace souvisí s konkrétním pochybením provozovatele.

### 2.4.

O uplatnění reklamace bude sepsán reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace, ve kterém budou uvedeny osobní údaje Klienta (jméno, příjmení, adresa), obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení reklamace a datum přijetí reklamace. Svou reklamaci je Klient povinen také řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit, současně je povinen předložit doklad o zakoupené službě, příp. zboží, jejichž vadu reklamuje. Klient obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

### 2.5.

Reklamaci obsahující údaje dle odst. 1.4 tohoto článku může Klient zaslat též písemně na adresu sídla LTnB či provozovny LTnB, kde byla služba poskytnuta, případně zboží zakoupeno.

### **3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ**

#### **3.1.**

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena odpovědným pracovníkem bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech (pokud je nezbytné další posouzení) rozhoduje o vyřízení reklamacie manažer klientského servisu. Nebude-li možné reklamaci vyřídit obratem (např. v případě provádění znaleckého posudku, laboratorního či jiného vyšetření), bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie Klientem, pokud nebude s Klientem dohodnuta lhůta delší.

#### **3.2.**

O podaných reklamacích a uplatněných nárocích z odpovědnosti za vady je vedena evidence u vedoucích pracovníků příslušných úseků, jejichž kopie jsou uloženy u asistentky výkonného ředitele LTnB.

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

Klient je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamacie, zejména podat úplné informace, předložit reklamované zboží, pokud to jeho povaha umožňuje, případně předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod.

### **5. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

#### **5.1.**

V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacie 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.**

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

#### **5.3.**

V případech, kdy se reklamacie týká závad pokoje Klienta technického charakteru, které nelze odstranit v běžných termínech, bude reklamacie vyřízena přestěhováním Klienta na jiný pokoj.

#### **5.4.**

V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je Klient písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie.

#### **5.5.**

V případě, kdy v rámci reklamačního řízení LTnB zjistí, že vzniklá hmotná škoda byla způsobena okolnostmi, které byly způsobeny Klientem, zejména kdy Klient vědomě a hrubě porušil pokyny a Lázeňský řád LTnB, se kterým byl seznámen před zahájením poskytování služeb, případně dílčí služby, nebo Klient neinformoval příslušného pracovníka LTnB o podstatných okolnostech mající vliv na poskytování služeb, bude povinnost LTnB nahradit takto vzniklou škodu poměrně ponížena.

#### **5.6.**

V případě, kdy v rámci reklamačního řízení LTnB zjistí, že smluvně sjednaná a/nebo jinak požadovaná služba byla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, nebo byla pracovníkem LTnB odmítnuta z důvodných pochybností o zdravotním stavu Klienta, zejména proto, že vyžadovaná služba není pro Klienta ze zdravotního hlediska vhodná, na což byl Klient pracovníkem LTnB upozorněn, bude reklamacie posouzena jako nedůvodná a bude dále postupováno dle odst. 4.4 tohoto článku.

#### **5.7.**

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.

### **5.8.**

U pobytů zprostředkovaných zdravotními pojišťovnami, cestovními kanceláři či jinými vysílajícími (objednateli), vyřizuje vrácení peněžní částky příslušným smluvním partnerům pracovník rezervčního oddělení.

## **6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 14. 6. 2023.

# **POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB**

**1. Stížnost na chování či neetické jednání lékaře řeší Česká lékařská komora.**

**2. Podat stížnost na zdravotní služby poskytnuté Lázněmi Teplice nad Bečvou a.s. může:**

- pacient,
- zákonný zástupce pacienta,
- osoba blízká (pokud pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel),
- osoba zmocněná pacientem,

a to písemně primáři LTnB.

**3. Postup vyřizování stížnosti při poskytování zdravotních služeb.**

3.1. Primář je povinen navrhnout stěžovateli projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.

3.2. Primář vyřídí stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Není-li poskytovatel příslušný k vyřízení stížnosti, postoupí ji příslušnému subjektu do 5 dnů od obdržení stížnosti. O prodloužení stížnosti a jejím postoupení je povinen stěžovatele neprodleně informovat.

3.3. Primář vede evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.

3.4. Stěžovateli umožní nahlížet do konkrétní stížnosti spisu a pořizovat z něj kopie.

3.5. Jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytne mu primář na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

3.6. Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu zasláním písemné stížnosti, a to:

Krajskému úřadu Olomouckého kraje, odbor zdravotnictví,  
Jeremenkova 40b, 779 11 Olomouc,

- [posta@okraj.cz](mailto:posta@okraj.cz),
- ID datové schránky: qiabfmf
- osobně v úředních hodinách: Po, St 8:00 – 17:00 hod; Út 8:00 – 15:00 hod; Čt, Pá 8:00 – 14:00 hod.

**4. Obsah stížnosti:**

- a. adresa a jméno stěžovatele,
- b. adresa a jméno poskytovatele zdravotních služeb, proti kterému stížnost směřuje
- c. důvod stížnosti a stručný popis události,
- d. souhlas pacienta, jehož se stížnost týká, s nahlížením KÚOK do zdravotnické dokumentace,
- e. podpis stěžovatele (pacienta, zákonného zástupce pacienta, osoby blízké pacientovi v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoby pacientem zmocněné – podpis musí být notářsky ověřený).

**5. Opakuje-li stěžovatel stížnost ve stejné věci a neobsahuje-li tato opakovaná stížnost nové skutečnosti, nebude již opětovně šetřena.**

**6. KÚ Olomouckého kraje vydá zhodnocení, zda došlo či nedošlo k pochybení zdravotní péče poskytovatelem zdravotních služeb. V případě pochybení bude navrženo opatření směřující k nápravě.**