

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Provozovatel Ubytování společnost Ritchie's H&H, s.r.o., se sídlem Karlova 167/9, Praha 1, 110 00, IČ: 24846937, DIČ CZ24846937 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u krajského soudu v Praze pod spisovou značkou C 179914(dále jen jako "Ubytování").

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 Hotelu za vady pobytu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“).

UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

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 Ubytování, kde reklamované služby či zboží zakoupil.
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.
3. Nebudou-li práva z odpovědnosti za vady uplatněna nejpozději do 24 měsíců u zboží, do 24 hodin ode dne poskytnutí služby a do 6 měsíců u ostatních služeb, zaniknou. Stravu lze reklamovat pouze před jejím zkonsumováním. Při reklamaci poskytovaných služeb musí host vždy doložit, že předmět reklamace souvisí s konkrétním pochybením provozovatele.
4. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně na provozovně Hotel Karlova Prague, Karlova 13, Praha 1 nebo písemně, a to buď na adrese Ritchie's H&H, s. r. o., se sídlem Karlova 9, Praha 1, 110 00 nebo na e-mailové adrese info@hcap.cz.
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.
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.
7. Jestliže zákazník zároveň předá Ubytování písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.
 8. Klient ztrácí nárok na slevu z ceny, jestliže uplatní reklamaci na vadu služeb až po částečném či úplném využití služeb.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

1. Ubytování 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.
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.

SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

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.

ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

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.
2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
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.
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. 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. 2. tohoto článku.
 6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Ubytování nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Ubytováním zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.