

Reklamační řád VLRZ, p.o.

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace
Magnitogorská 1494/12, 101 00 Praha 10 – Vršovice, IČO: 00000582
Organizace je zapsána u živnostenského odboru Úřadu městské části Praha 10

1 Předmět

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků klienta vyplývajících z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb a řídí se obecně závaznými právními předpisy, zejména zákony č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

2 Uplatňování reklamací

1. Klient je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistí, že mu bylo poskytnuto vadné plnění, nejpozději však ve lhůtách stanovených pro každá dílčí plnění. Vadným plněním se rozumí zejména takové plnění, které nemá vlastnosti, jež by mělo mít, či nemá vlastnosti obvyklé, které se u předmětu plnění s ohledem na jeho povahu obecně předpokládají.
2. Reklamaci může klient uplatnit ústně či písemně, přičemž uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Podaná reklamace musí být v případech, které jsou vymezeny vnitřním předpisem VLRZ, p.o., zapsána zaměstnancem VLRZ, p.o., který je pověřen vyřizováním reklamace, do protokolu. Klient obdrží kopii tohoto protokolu a svým podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí jeho kopie.
3. Reklamace ubytovacích služeb musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, kdy klient vadu zjistí. V případě, že je reklamace uznána za oprávněnou, má klient právo na:
 - a) Výměnu vadného vybavení, popřípadě na jeho doplnění, pokud se jedná o drobné nedostatky ve vybavení pokoje;
 - b) Výměnu pokoje za náhradní, pokud se jedná o vadu technického charakteru, která znemožňuje obyvatelnost pokoje. V případě, že je náhradní pokoj v nižší kvalitě či úrovni vybavení, má klient právo na vrácení rozdílu ceny podle platného ceníku služeb. V případě, že je náhradní pokoj ve vyšší kvalitě či úrovni vybavení, není klient povinen uhradit rozdíl v ceně.
4. Reklamace stravovacích služeb musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, kdy klient vadu zjistí. Vady pokrmů a nápojů určených k okamžité spotřebě, pokud nevykazují zjevné vady, musí klient reklamovat bezprostředně po ochutnání. V případě, že se reklamace týká hmotnosti či množství, je klient povinen tyto skutečnosti reklamovat ještě před započítáním konzumace. Vady potravin se považují za neodstranitelné. V případě oprávněné reklamace má klient právo na výměnu nápojů či pokrmů a pokud to není možné, na vrácení uhrazené ceny za reklamovaný pokrm či nápoj.
5. V případě reklamace ostatních služeb, kdy je reklamace posouzena jako částečně či zcela oprávněná a nejsou pro její vyřízení při poskytování jednotlivých služeb uvedeny jiné postupy, jsou VLRZ, p.o., oprávněna vyřídit reklamaci následujícími způsoby:

- a) Náhradním čerpáním služby;
- b) Bezplatným odstraněním vady.
- c) Není-li možné vyřídit reklamaci některým z těchto způsobů, je VLRZ, p.o., povinna v případě oprávněné reklamace poskytnout přiměřenou slevu z ceny vadné služby.

3 Vyřizování reklamací

1. Uplatní-li klient právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány, nebo které mu již byly poskytnuty, jsou VLRZ, p.o., povinna zahájit reklamační řízení ihned po prokazatelném uplatnění reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud není s klientem dohodnuta lhůta delší.
2. Pokud není reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, sepíše zaměstnanec VLRZ, p.o., s klientem protokol (resp. potvrzení o přijetí reklamace). V protokolu (resp. potvrzení o přijetí reklamace) musí být uvedeno, kdy klient reklamaci uplatnil, co je obsahem a předmětem reklamace, a jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje. Jestliže klient předá písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol (resp. potvrzení o přijetí reklamace) musí podepsat obě strany.
3. Při vyřízení reklamace jsou VLRZ, p.o., povinna klientovi vydat písemné potvrzení, jehož obsahem je především informace o:
 - a) Provedení opravy (náhradním plnění apod.);
 - b) Době vyřizování reklamace / době opravy;
 - c) Důvodech zamítnutí reklamace, pokud k němu došlo.
4. Nastanou-li okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a VLRZ, p.o., zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
5. Nepovažuje-li klient vyřízení reklamace u služeb, poskytovaných zařízením VLRZ, p.o., za uspokojivé, je oprávněn požádat o přezkoumání vyřízení reklamace ředitele zařízení a u služeb zabezpečovaných ředitelství VLRZ, p.o., ředitele VLRZ, p.o.
6. V případě, že dojde mezi klientem a VLRZ, p.o., ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh klienta, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy klient poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení služeb online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4 Součinnost klienta při vyřizování reklamací

Pro řešení reklamace je klient povinen poskytnout součinnost, zejména podání informací, předložení dokladů prokazujících skutkový stav apod. Vyžaduje-li to povaha věci, je klient povinen umožnit VLRZ, p.o., jakož i zástupcům dodavatele služby, přístup do ubytovacího prostoru, který mu byl pronajat, aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

5 Závěrečná ustanovení

1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných předpisů.
2. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. listopadu 2024.