

Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků Klienta vyplývajících z odpovědnosti společnosti Léčebné lázně Bohdaneč a.s., se sídlem v Lázních Bohdaneč, Masarykovo nám. 6, PSČ 533 41, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 807, IČ 47452421 (dále jen „LLB“) za vady poskytnutých služeb nebo prodaného zboží (dále jen „reklamace“) a jich 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**.

1. Uplatňování reklamací

LLB 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 LLB. LLB současně neprodleně vyrozumí objednatele o takto provedené reklamaci.

1.1 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 LLB.

1.2 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.

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

1.4 O uplatnění reklamace bude sepsán reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace, ve kterém budou uvedeny osobní údaje Klienta, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení reklamace a datum přijetí reklamace. Klient obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

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

2. Vyřizování reklamací

2.1 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena odpovědným pracovníkem bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech (pokud je nezbytné další posouzení) rozhoduje o vyřízení reklamace obchodní ředitel. Nebude-li možné reklamaci vyřídit obratem (např. v případě provádění znaleckého posudku, laboratorního či jiného vyšetření), bude

vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace Klientem, pokud nebude s Klientem dohodnuta lhůta delší.

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

3. Součinnost Klienta při vyřizování reklamací

3.1 Klient je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, 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.

4. Způsoby vyřízení reklamace

4.1 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby či reklamovaného zboží nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží.

4.2 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.

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

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

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

4.6 V případě, kdy v rámci reklamačního řízení LLB zjistí, že smluvně sjednaná a/nebo jinak požadovaná služba byla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, nebo byla pracovníkem LLB 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 LLB upozorněn, bude reklamace posouzena jako nedůvodná a bude dále postupováno dle odst. 4.4 tohoto článku.

4.7 U pobytů zprostředkovaných zdravotními pojišťovnami, cestovními kancelářemi či jinými vysílateli (objednateli), vyřizuje vrácení peněžní částky příslušným smluvním partnerům pracovník obchodního oddělení.

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 Léčebnými lázněmi Bohdaneč 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 LLB.

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 (lékařské zprávy, případně výpisu ze zdravotní dokumentace).

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 Pardubického kraje, odbor zdravotnictví,
Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice,

- posta@pardubickykraj.cz,
- ID datové schránky: z28bwu9
- osobně v úředních hodinách: Po, St 7:00 – 17:00 hod; Út, Čt 7:00 – 15:30 hod; Pá 7:00 – 14:30 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 KÚPK 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 Pardubického kraje vydá zhodnocení, zda došlo či nedošlo k pochybení zdravotní péče poskytovatelem zdravotních služeb. V případě pochybení bude navrženo opatření směřující k nápravě.