

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. Předmět

1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti Léčebných lázní Bohdaneč a.s. se sídlem Masarykovo nám. 6, 533 41 Lázně Bohdaneč zapsaných v obchodním rejstříku vedeném u Okresního soudu v Hradci Králové, spisová značka – oddíl B vložka 807 (dále jen „Lázně“ nebo „LLB“) 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 LLB způsobena hmotná škoda, je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu na obchodním oddělení, které oprávněnost reklamace bezodkladně posoudí a zajistí nápravu. Reklamaci může klient uplatnit buď ústně, nebo písemně s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje.

2.2 Pokud nelze sjednat nápravu oprávněné reklamace ihned, vyhotoví obchodní oddělení reklamační zápis, jehož originál předá klientovi objednatel k dalšímu reklamačnímu řízení přímo s Lázněmi. LLB současně vyrozumí o jakékoliv reklamaci objednatel.

2.3 LLB neodpovídají za reklamace klienta, které jsou způsobeny objednatel jako důsledek jeho podání chybné nebo klamavé informace klientovi.

2.4 Práva z odpovědnosti za vady LLB doplňkově prodáváného zboží zákazník uplatňuje v provozovně LLB, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, tj. v provozovně LLB, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil.

2.5 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 LLB 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 reklamace.

3.2 Uplatní-li klient reklamaci, je LLB 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 rezervační kanceláře Lázní nebo recepce Lázní nebo vedoucí provozovny (v době nepřítomnosti zmiňovaných osob případně pověřený zaměstnanec) sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu 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 LLB, se kterým reklamaci vyřizuje, písemnosti popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující pracovník LLB. Klient obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu 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 LLB 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 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.

5.2 V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je klient informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu LLB nebo okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a LLB 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. 2015.