

Reklamační řád Hotelu DAKOL

1. PŘEDMĚT

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti CK Dakol, s. r. o. , se sídlem Univerzitní nám. 1935/1, 733 01 Karviná Fryštát (dále jen „CK Dakol“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování

2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK Dakol, jež byly sjednány ve smlouvě, (reklamace) má zákazník právo uplatnit v sídle Hotel Dakol, Petrovice u Karviné 153.

2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamaci může zákazník uplatnit písemně s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

2.3. Práva z odpovědností za vady poskytnutých služeb, musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů od data zdanitelného plnění.

2.4. 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 možností 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 je CK Dakol povinná se zákazníkem sepsat zápis o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, a dále termín vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3.2. Uplatní-li zákazník reklamaci, je CK Dakol pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

V případě ústního podání reklamace, je povinen zaměstnanec CK Dakol sepsat se zákazníkem zápis o přijetí reklamace. V zápise uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení

reklamací zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamací. Zákazník obdrží vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

4. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamací, zejména podat informace. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zaměstnanci CK Dakol přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamací.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti pověřeného zaměstnance CK Dakol a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavateli.

5. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1. V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamací v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK Dakol poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

5.2. V případech, kdy je reklamací posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamací.

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK Dakol, (vis major), nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Dakol zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. OSTATNÍ USTANOVENÍ

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.