

REKLAMAČNÍ ŘÁD HOTELU ZLATÝ ANDĚL

Tento reklamační řád upravuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 374/2022 Sb. o ochraně spotřebitele a v souladu s dalšími právními normami v platném znění, rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv Zákazníka/klienta/hosta vyplývající z odpovědnosti hotelu Zlatý anděl

Provozovatel:

Zlatý anděl s.r.o.

náměstí Svornosti 11, 381 01 Český Krumlov

IČ: 63887363, DIČ:CZ63887363

za vady poskytnutých služeb a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“).

- Reklamace ubytování (reklamace, stížnost)
- Reklamace stravování (reklamace, stížnost)
- Reklamace peněžních služeb (platební služby při platbě v hotovosti, kartou)

Každý Zákazník Hotelu Zlatý anděl (dále jen Hotel) má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými službami, či chováním zaměstnanců Hotelu, a to formou

- Reklamace
- Stížnosti

Pro účely těchto pravidel se

- Reklamací rozumí požadavek Zákazníka, aby Hotel napravil dle názoru Zákazníka nedostatky a závady při poskytování svých služeb
- Stížností rozumí projev nespokojenosti Zákazníka s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance Hotelu, s postupem vyřízení reklamace, s VOP, Ubytovacím řádem apod.

Reklamace ubytovacích služeb

Reklamací se rozumí vady služeb poskytovaných Hotelem, jež byly sjednány ve smlouvě o ubytování. Zákazník má právo reklamaci uplatnit

- Osobně - ústně v Hotelu na příslušném provozu (recepce, restaurace) nebo v kanceláři Provozovatele
- Písemně na adresu Provozovatele, emailem na adresu info@hotelzlatyandel.cz nebo prostřednictvím Datových schránek: zz9tfhf

Uplatnění reklamace a lhůty pro uplatnění

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.

Práva z odpovědností za vady poskytnutých služeb, musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů od data ukončeného pobytu. V případě, že zákazník reklamuje vady, které bylo možné odstranit ihned, nemusí být brán na pozdější uplatnění reklamace zřetel.

Pokud Zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o ubytování, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb Hotelu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 7 dnů od skončení ubytování, Provozovatel nemusí brát na uplatněnou reklamaci zřetel.

Náležitosti reklamace

Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést

- své jméno a příjmení
- adresu, kontaktní údaje
- datum podání reklamace
- výstižné označení, co je obsahem reklamace
- jaký způsob vyřízení reklamace požaduje
- zdůvodnění reklamace a podle možností i průkazné doložení (např. fotodokumentací)
- předložit doklad o úhradě reklamované služby nebo objednávku služby
- reklamaci podepsat

Při podání reklamace osobně, sepíše Provozovatel se Zákazníkem reklamační protokol o podání reklamace, ve kterém uvede výše uvedené skutečnosti a termín vyřízení reklamace.

Zákazník obdrží vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

Vyřízení reklamace

Uplatní-li Zákazník reklamaci na místě, je Provozovatel povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci dle možnosti ihned. Pokud není možné odstranit vady technického charakteru, ke kterým došlo z důvodu technické závady zařízení hotelu (porucha topného systému, nedostatek teplé vody, porucha v rozvodu elektrické energie apod.) a jestliže není možné Zákazníkovi nabídnout jiné, náhradní ubytování, a pokud bude ubytovací prostor navzdory těmto vadám Zákazníkovi poskytnut, má Zákazník právo na slevu ze základní ceny ubytování po oboustranné dohodě, nebo na odstoupení od smlouvy zpravidla před přenocováním a na vrácení zaplacené ceny za ubytování. Reklamace není možná, pokud bude Zákazníkovi nabídnuto jiné, odpovídající ubytování a zákazník s tímto bude souhlasit.

V případě, že vyřízení reklamace není možné ihned, nebo ve složitých případech do tří dnů, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace Zákazníkem, pokud se Zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Provozovatel je oprávněn požadovat předložení dalších dokladů anebo poskytnutí dalších informací.

Zákazník je povinen **poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace**, zejména podat informace. Vyžaduje-li to povaha věci, musí Zákazník umožnit zaměstnancům Provozovatele přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace a případně zjednat nápravu.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby (náhradní ubytování). Jinak Provozovatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je Zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

Vznikne-li reklamace z důvodu okolností, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Provozovatele (počasí, přerušení dodávky energií dodavatelem apod.), nebo okolností, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě Zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Provozovatelem zabezpečené služby, nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Reklamacie stravovacích služeb

Reklamací stravovacích služeb se rozumí vady podávaných pokrmů a nápojů z důvodu jejich množství a kvality. Pokud Zákazník zjistí, že podávané jídlo a nápoje jsou vadné, má právo tyto vady reklamovat.

Uplatnění reklamacie a lhůty pro uplatnění, náležitosti reklamacie

Chyby jakosti jídel a nápojů určených k okamžité spotřebě reklamuje spotřebitel konzumace přímo u obsluhujícího pracovníka. Pokud se chyby jídel a nápojů týkají množství a hmotnosti, musí být Zákazníkem reklamovány před zahájením konzumace. Reklamací z důvodu kvality a teploty jídel a nápojů musí Zákazník uplatnit ihned po ochutnání. V případě, že se Zákazník domnívá, že v souvislosti s podávanými pokrmy u něho došlo ke zdravotním problémům, je povinen uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 h od konzumace.

Písemně na adresu Provozovatele, emailem na adresu info@hotelzlatyandel.cz nebo prostřednictvím Datových schránek: zz9tfhf

Po uplynutí této reklamační doby právo na reklamací zaniká. Zákazník při uplatňování reklamacie z tohoto důvodu předloží doklad o zaplacení konzumace, kterou reklamuje.

Zákazník má právo v případě oprávněné reklamacie požadovat výměnu pokrmu nebo vrácení zaplacené ceny. Chyby jídel a nápojů se považují za neodstranitelné.

Pokud ke snížení kvality podávaných pokrmů (zejm. teploty) dojde z důvodu nedodržení smluvních ujednání (pozdní příchod v případě rezervovaného času v případě skupinového stravování apod.) nebude na reklamacie z těchto důvodů brán zřetel.

Reklamacie peněžních a platebních služeb

Hotovostní peněžní platby

Reklamacie hotovostních transakcí (hotovostní platby) musí být uplatněna ihned na recepci popř. u účtujícího číšníka. Na reklamacie uplatněné z důvodu chybného vyplacení hotovosti (vrácení hotovosti chybně účtovaná částka), pokud nebude uplatněna ihned, nebude brán zřetel a jejich pozdější uplatnění není možné.

Zákazník je povinen vždy zkontrolovat před platbou správnost údajů na pokladním dokladu (účtence, hotelovém účtu apod.) a ihned před odchodem od pokladního místa provozovny zkontrolovat a přepočítat hotovost.

Platby platebními kartami, bezkontaktní platby

Reklamací se rozumí požadavek Zákazníka, aby Provozovatel napravil dle názoru Zákazníka, nesprávný postup při poskytování svých služeb, zejména z oblasti platebního styku, např. údajně nesprávně provedený příkaz dle instrukcí Zákazníka k převodu peněžních prostředků jako součást platební služby Provozovatele. **Zákazník je povinen vždy zkontrolovat před platbou správnost údajů na pokladním dokladu (účtence, hotelovém účtu apod.) a ihned před odchodem z provozovny.**

Jestliže Zákazník tvrdí, že neautorizoval provedenou platební transakci platební služby nebo že tato byla provedena nesprávně, je Provozovatel povinen doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.

Reklamací doporučujeme uplatnit bez zbytečného odkladu po obdržení informace, která je podnětem k podání reklamacie – např. výpis z účtu, avízo o provedené transakci apod. písemně na adresu Provozovatele, emailem na adresu info@hotelzlatyandel.cz nebo prostřednictvím Datových schránek: zz9tfhf

Náležitosti reklamace

- výstižné označení předmětu reklamace
- identifikační údaje Zákazníka a jeho klientské číslo, pokud mu bylo přiděleno
- kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo emailové spojení pro upřesňující dotazy
- ujednání, že údaje uvedené v reklamaci jsou úplné a pravdivé
- podpis Zákazníka.

Stížnost

Kromě uplatnění reklamace související s ubytovacími nebo stravovacími službami, může Zákazník podat stížnost. Stížností se rozumí projev nespokojenosti Zákazníka s jednáním zaměstnance Provozovatele nebo s VOP, Ubytovacím řádem apod., a dále s postupem odpovědné osoby při vyřízení reklamace. Stížnost by měla obsahovat:

- srozumitelný popis události, jež vedla k podání stížnosti
 - údaje identifikující osobu, která stížnost podává, za koho a jakým jménem jedná.
- Stížnost by měla být doložena příslušným dokladem prokazujícím podstatu stížnosti.

Podání stížnosti

- osobně na provozovně, kde k události mělo dojít, kdy obdrží podatel kopii zápisu o podání s vyznačením data přijetí, řádně potvrzenou přejímajícím pracovníkem
- písemně na adrese sídla Provozovatele nebo emailem:

pro služby ubytování: info@hotelzlatyandel.cz

pro služby stravování: fbd@hotelzlatyandel.cz

Lhůta pro podání stížnosti

Stížnost by měla být podána co nejdříve, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 dnů od prvního podnětu k podání stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnosti budou zpracovány v co nejkratší možné době. Provozovatel zpravidla odpovídá na přijaté stížnosti do 7 dnů od jejich obdržení. U komplikovanějších případů je lhůta pro vyřešení stížnosti 30 dnů. Provozovatel vyrozumí Zákazníka písemně – poštou nebo elektronicky. Písemnou odpověď na stížnost Provozovatel zašle Zákazníkovi pouze v případě, že tato forma odpovědi je Zákazníkem požadována. Náklady spojené s vyřizováním stížností uplatněných Zákazníkem nese Provozovatel.

Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 374/2022 Sb. o ochraně spotřebitele. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele, má Zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Provozovatelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00
(příp. na jejích regionálních pobočkách) internetová adresa www.coi.cz

Vyřizování ostatních reklamací a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. září 2023
Tento Reklamační řád je vyvěšen v hotelu Zlatý anděl a zároveň uveřejněn na internetových stránkách Provozovatele www.hotelzlatyandel.cz.