

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

LEDEN 2014

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. Předmět

Reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatňování nároků klienta, lázeňského hosta, (dále jen "klient"), vyplývající z odpovědnosti společnosti Lázně Luhačovice, a.s., se sídlem v Luhačovicích, Lázeňské náměstí 436, PSČ 763 26, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 809, IČ 46347828 (dále jen „Lázně“) za vady poskytnutých služeb nebo prodaného zboží (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

### 2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Pokud smluvně sjednaná služba nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, může klient svá práva z odpovědnosti za vady uplatnit formou reklamace u odpovědného pracovníka provozovny Lázní. Seznam osob odpovědných za příjem reklamací u jednotlivých druhů služeb je k dispozici na recepci provozovny Lázní, kde je služba poskytována, případně zboží zakoupeno.
- 2.2. Pro podání reklamace platí lhůty pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady stanovené obecně závaznými právními předpisy. Klient je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Při reklamaci kvality stravy lze reklamaci uplatnit pouze před jejím zkonsumováním.
- 2.3. 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.
- 2.4. Reklamaci obsahující údaje dle odst. 2.3 může klient zaslat též písemně na adresu provozovny Lázní, kde byla služba poskytnuta, případně zboží zakoupeno.

### 3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. Nebude-li možné reklamaci vyřídit ve lhůtě 3 dnů (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.


3.2. 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 důvodná 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. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 1. 2014 a nahrazuje reklamáčn řády jednotlivých provozoven Lázní.

  
MUDr. Eduard Bláha  
generální ředitel a. s.

