

Reklamační řád

1 Předmět

- 1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti Dutris, s.r.o. (dále jen „společnost“) za vady poskytnuté služby nebo zboží a jejich vyřizování.
- 1.2 Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované společností.

2 Uplatňování reklamací

- 2.1 Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných společností zákazník uplatňuje v sídle společnosti.
- 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, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně, nebo písemně.
- 2.3 Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě ubytovací smlouvy o ubytování zaniknou, nebyla-li uplatněna do 7 kalendářních dnů od skončení pobytu.
- 2.4 Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých jiných služeb než je uvedeno v odst. 2.3. zaniknou, nebyla-li uplatněna do 6-ti měsíců od poskytnutí služby, není-li pro jejich uplatnění stanovena v právních předpisech lhůta jiná.
- 2.5 Zákazník je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, apod., příp. rovněž věc, jejíž vadu reklamuje.

3 Vyřizování reklamací

- 3.1 Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je vedení společnosti nebo pověřený pracovník společnosti povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
- 3.2 V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinno vedení společnosti nebo pověřený pracovník společnosti sepsat se zákazníkem reklamační protokol. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předává písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše vedení společnosti nebo pověřený pracovník společnosti i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.
- 3.3 V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 4.2.

4 Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit vedení společnosti nebo pověřenému pracovníkovi společnosti a pracovníkům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.2 V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti vedení společnosti nebo pověřeného pracovníka společnosti a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku.

5 Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak společnost poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných se společností, od smlouvy odstoupit. Musí však společnosti nahradit účelně vynaložené náklady a jinou újmu, která mu tím vznikne, pokud jí nemohl zabránit.
- 5.2 Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany pověřeného pracovníka společnosti za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka. Tento rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději v termínu do 30ti dnů od jejich obdržení.

6 Ostatní ustanovení

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

7 Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 8. 2022.