Dutris, s.r.o.
www.apartman-destne-oh.cz
info@apartman-destne-oh.cz

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

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu, 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.

4.1 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

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.

5.1 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. 7. 2026.