

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatňování nároku lázeňského hosta čerpajícího služby či kupujícího zboží (dále jen „**klient**“), vyplývajících 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 vadné poskytnutí služeb nebo prodané 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.

Lázně jsou povinny klienta či svého obchodního partnera správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách jimi poskytovaných služeb. Za obchodního partnera je považován každý odběratel nebo zprostředkovatel, který si objednáva služby v lázních za účelem jejich dalšího nabízení nebo prodeje třetím osobám – klientům.

1. Uplatňování reklamaci

Reklamace musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Klient, resp. obchodní partner, může uplatnit reklamaci za svou osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy objednal. Klient má právo podat reklamaci prostřednictvím obchodního partnera lázní, který pro něj službu objednal.

Pokud smluvně sjednaná služba, tj. ubytovací, stravovací a léčebná/wellness, nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, množství nebo kvalitě, je klient oprávněn uplatnit reklamaci na místě u odpovědné osoby provozovny lázní. Seznam osob odpovědných za příjem reklamaci výše uvedených služeb je k dispozici v příslušné recepci provozovny lázní.

V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je klient povinen a ve vlastním zájmu uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u odpovědné osoby, a to přímo v provozovně lázní, kde byla služba poskytnuta. Reklamaci jídla lze uplatnit pouze před jeho zkonsumováním, tj. u odpovědné osoby v příslušném stravovacím provozu lázní.

O uplatnění reklamace na místě musí být 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 podepsané odpovědnou osobou lázní a svým podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

Jestliže na základě uplatněné reklamace není sjednána náprava na místě nebo se vady vyskytly až na konci čerpání služeb, pak má klient právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu domů. V tomto případě zašle klient reklamaci co nejdříve písemnou formou na adresu sídla lázní nebo e-mailem: podatelna@lazneluhacovice.cz.

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. Reklamaci poskytnutých služeb může klient uplatnit nejpozději do 12 měsíců od jejich poskytnutí. U koupeného spotřebního zboží musí klient v případě reklamace nejpozději do 24 měsíců doložit datum koupě daného zboží, a to zejména předložením příslušného daňového dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem.

Služby lázní za zveřejněné ceny či příplatek za ubytování v pokoji vyšší kategorie, než je hrazena z veřejného zdravotního pojištění zdravotní pojišťovnou v rámci komplexní lázeňské péče, resp. jejich cena, která byla klientem odsouhlasena a zaplacená, není předmětem vady služeb a nelze ji reklamovat.

Lázně neodpovídají za reklamace klienta, které byly způsobeny obchodním partnerem v důsledku podání chybných a/nebo klamavých informací klientovi. Lázně současně neprodleně vyrozumí obchodního partnera o takto vyřízené reklamaci.

Za klienta – nezletilé dítě je osobou oprávněnou k podání reklamace jeho dospělý doprovod po dobu pobytu v lázních nebo zákonný zástupce.

2. Vyřizování reklamaci

Reklamace včetně zajištění odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu pracovníkem lázní, který je pověřen za vyřizování reklamace. Ve složitějších případech (pokud je nezbytné další šetření či posouzení) rozhoduje o vyřízení reklamace ředitel příslušné provozovny lázní. Nebude-li možné reklamaci vyřídit ve lhůtě 3 dnů, bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud nebude s klientem dohodnuta lhůta delší.

3. Součinnost klienta při vyřizování reklamaci

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

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.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit ani poskytnout náhradní plnění, má klient právo na poskytnutí přiměřené slevy z celkové ceny poskytnutých služeb, a to ve výši, která odpovídá rozsahu a trvání vady či vrácení plné částky (např. příplatku za vyšší kategorii pokoje, ve kterém klient nebyl ubytován). Finanční částka bude vrácena plátcí služeb, tj. klientovi nebo obchodnímu partnerovi lázní.

V případech, kdy se reklamace týká technických závad pokoje klienta, které nelze odstranit v běžných termínech, bude reklamace vyřízena přestěhováním klienta na jiný pokoj.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je klient písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

V případech, kdy v rámci reklamačního řízení lázně zjistí, že vzniklá hmotná škoda byla způsobena klientem, zejména kdy klient vědomě a hrubě porušil pokyny a vnitřní předpisy lázní, se kterými byl seznámen před zahájením poskytovaných služeb, případně dílčí služby, nebo klient neinformoval lázně o podstatných okolnostech mající vliv na poskytování služeb, jsou lázně oprávněny vymáhat způsobenou škodu po klientovi a povinnost lázní nahradit vzniklou škodu v tomto případě zaniká.

V případě, kdy v rámci reklamačního řízení lázně zjistí, že smluvně sjednaná a/nebo jinak požadovaná služba byla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, množství a kvalitě nebo byla pracovníkem lázní odmítnuta z důvodných pochybností o zdravotním stavu klienta, zejména proto, že vyžadovaná služba není pro klienta ze zdravotního hlediska vhodná, na což byl klient pracovníkem lázní upozorněn, je reklamace posouzena jako nedůvodná.

5. Závěrečná ustanovení

V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, informují lázně klienta o možnosti řešit případné mimosoudní spory vyplývající z uzavřené smlouvy. Toto je však možné nejpozději do 1 roku ode dne, kdy klient poprvé u lázní uplatnil své právo, které je předmětem sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, www.coi.cz 4.2.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne **1. 10. 2025**.

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Příjemce reklamace:

Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské náměstí 436, 763 26 Luhačovice, IČO: 46347828, DIČ: CZ46347828,
tel.: 577 682 100, e-mail: info@lazneluhacovice.cz, www: <http://www.lazneluhacovice.cz>

Provozovna:

Číslo reklamace:

Reklamovaná služba / zboží:

.....

Datum podání reklamace:

.....

Tel.:

E-mail:

Reklamující:

Jméno a příjmení:

Ulice:

Město:

PSČ:

Mobil:

E-mail:

Telefon:

Popis reklamace:

(identifikace reklamované služby nebo zboží, případně doložení dokladů prokazujících skutkový stav)

Způsob vyřízení reklamace (výměna, oprava, vrácení peněz, jiný způsob):

Předpokládané datum vyřízení reklamace:

V Luhačovicích dne:

.....

jméno, podpis, razítko příjemce reklamace

.....

podpis reklamujícího

Termín a způsob vyřízení reklamace:

(vyplnit následně po vyřízení reklamace)

.....

jméno osoby odpovědné za vyřízení

.....

podpis odpovědné osoby