

## REKLAMATIONSORDNUNG

### 1. Gegenstand

Die Reklamationsordnung regelt die Art und die Bedingungen für das Erheben von Ansprüchen des Kunden als Kurgasts (im Folgenden nur "Kunde"), die sich aus der Haftung der Bad Luhačovice AG mit Sitz Luhačovice, Lázeňské náměstí 436, PLZ 763 26, eingetragen im vom Bezirksgericht Brno geführten Handelsregister, Abschnitt B, Einlage 809, Ident.-Nr. 46347828 (im Folgenden nur „Heilbad“) für Mängel der erbrachten Leistungen oder verkauften Ware ergeben (im Folgenden nur „Reklamationen“), sowie für deren Erledigung nach den einschlägigen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs Nr. 89/2012 Sb. und des Verbraucherschutzgesetzes Nr. 634/1992 Sb. in der geltenden Fassung.

### 2. Geltendmachung von Reklamationen

- 2.1. Wurde eine vertraglich vereinbarte Leistung nicht in Umfang, Qualität, Menge oder Niveau wie vereinbart erbracht, kann der Kunde seine Rechte aus der Mängelhaftung in Form einer Reklamation beim verantwortlichen Mitarbeiter der Betriebsstätte des Heilbads geltend machen. Eine Liste der für die Entgegennahme von Reklamationen bei den einzelnen Leistungsarten verantwortlichen Personen steht an der Rezeption der Betriebsstätte des Heilbads zur Verfügung, wo die Leistung erbracht beziehungsweise die Ware gekauft wurde.
- 2.2. Für das Erheben der Reklamation gelten die von den allgemein geltenden Rechtsvorschriften festgelegten Fristen für die Geltendmachung der Rechte aus einer Mängelhaftung. Der Kunde ist verpflichtet, ohne unnötigen Verzug nach Feststellen des Mangels zu reklamieren. Bei einer Reklamation der Kostqualität kann nur vor Verzehr der Speisen reklamiert werden.
- 2.3. Über das Erheben der Reklamation ist ein Reklamationsprotokoll aufzusetzen bzw. eine Bestätigung über den Empfang der Reklamation auszustellen, wo die persönlichen Daten des Kunden, der Inhalt der Reklamation, die gewünschte Erledigungsart der Reklamation sowie das Empfangsdatum der Reklamation anzuführen sind. Der Kunde erhält eine Ausfertigung dieses Dokuments und bestätigt mit seiner Unterschrift seine Zustimmung zum Inhalt sowie die Übernahme.
- 2.4. Eine die Angaben nach Abs. 2.3 enthaltende Reklamation kann der Kunde auch schriftlich an die Anschrift der Betriebsstätte des Heilbads senden, wo die Leistung erbracht beziehungsweise die Ware gekauft wurde.

### **3. Erledigung von Reklamationen**

- 3.1. Eine Reklamation ist einschließlich Behebung des Mangels ohne unnötigen Verzug zu erledigen. Ist es nicht möglich, die Reklamation innerhalb einer Frist von 3 Tagen zu erledigen (z. B. bei Erstellung eines Sachverständigengutachtens, Vornahme einer Laboruntersuchung oder anderen Untersuchung), ist sie spätestens 30 Tage nach Geltendmachung der Reklamation durch den Kunden zu erledigen, wenn nicht mit dem Kunden eine längere Frist vereinbart wird.
- 3.2. Der Kunde ist verpflichtet, die erforderliche Mitwirkung zur Erledigung der Reklamation zu leisten, insbesondere vollständige Auskünfte zu erteilen, die bemängelte Ware vorzulegen, wenn deren Charakter dies ermöglicht, beziehungsweise den Sachverhalt nachweisende Belege vorzulegen, seine Forderungen hinsichtlich Grund und Höhe zu spezifizieren u.ä.

### **4. Art der Reklamationserledigung**

- 4.1. In den Fällen, in denen die Reklamation als vollständig oder teilweise begründet beurteilt wird, besteht ihre Erledigung in der kostenlosen Behebung des Mangels an der Leistung oder bemängelten Ware, oder in Fällen, wo dies möglich ist, auch in der Erbringung einer Ersatzleistung oder des Umtauschs der Ware.
- 4.2. Handelt es sich um einen Mangel, der nicht behoben werden kann und kann auch keine Ersatzleistung erbracht werden, so hat der Kunde das Recht auf Minderung, also auf einen angemessenen Nachlass vom Preis der erbrachten Leistung beziehungsweise auf Rückgabe des Betrages bereits bezahlter Leistungen.
- 4.3. In Fällen, in denen eine begründete Reklamation Mängel technischer Art am Zimmer des Kunden betrifft, die nicht in den üblichen Terminen behoben werden können, wird die Reklamation durch Umzug des Kunden in ein anderes Zimmer erledigt.
- 4.4. In den Fällen, in denen die Reklamation als unbegründet beurteilt wird, ist der Kunde schriftlich über die Gründe zur Ablehnung der Reklamation in Kenntnis zu setzen.

### **4. Schlussbestimmungen**

Diese Reklamationsordnung tritt am 1. 1. 2014 in Kraft und wird zugleich wirksam.