

Reklamační řád

Pivovarský dvůr Plzeň - Hotel Purkmistr

vydaný provozovatelem

LUKR CZ a.s., Pallova 12, 301 00 Plzeň

IČO: 25212541

Provozovna Purkmistr: Selská náves 21/2 Plzeň, 326 00

tel.: 377 994 311, email: recepce@purkmistr.cz

jako reklamační podmínky smlouvy o ubytování a navazujících služeb podle
§ 13 a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

1.Reklamace

Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti ubytovatele za vady pobytu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“). Provozovatel je povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

2.Uplatnění reklamace

- 2.1.Práva hosta na reklamaci musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem a obecně závaznými právními předpisy. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2.Zákazník má právo na reklamaci, jestliže ubytování nebo jiné služby nebyly poskytnuty v dohodnutém rozsahu nebo kvalitě. Zákazník je povinen vytknout vadu poskytovaných služeb včas, bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě poskytnutí služby. Neprodlené vytknutí vady (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. Zákazník má právo uplatnit reklamaci v sídle Pivovarského dvora Purkmistr, Selská náves 21/2, 326 00, Plzeň, a to ústně, písemně nebo následně na emailové adrese recepce@purkmistr.cz.
- 2.3.Pokud by nebyla připomínka nebo závada nahlášená hostem odstraněna, bude sepsán zápis o reklamaci obsahující dohodu mezi oběma stranami o řešení reklamace. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, zdůvodnění reklamace a dle možností reklamaci skutkově doložit. Současně je povinen předložit doklad o zakoupené službě.
- 2.4.Nebudou-li práva z odpovědnosti za vady uplatněna nejpozději do 24 měsíců u zboží, do 6 měsíců ode dne poskytnutí služby – ubytování, wellness procedury, bowling, zaniknou. Stravu a nápoje lze reklamovat pouze před jejich zkonsumováním. Při reklamaci poskytovaných služeb musí host vždy doložit, že předmět reklamace souvisí s konkrétním pochybením poskytovatele.

3. Vyřizování reklamací

Zástupce poskytovatele služeb je povinen učinit zápis o reklamaci, nebyla – li vada ihned odstraněna a reklamáce ústně vyřízena. Zápis musí obsahovat osobní údaje zákazníka, předmět reklamáce, datum uplatnění reklamáce, způsob vyřízení reklamáce. Předal – li zákazník poskytovateli doklady, písemnosti týkající se reklamáce, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Zákazník obdrží vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetím. Pověřený zaměstnanec je povinen rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamáce zákazníkem, nebude – li se zákazníkem dohodnuta lhůta delší. Zákazník je povinen poskytnout veškerou součinnost při vyřizování reklamáce.

3.1. Způsoby vyřízení reklamací

Je – li reklamáce posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamáce v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jde – li o vadu, kterou nelze odstranit ani poskytnout náhradní plnění, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny, případně vrácení částky zaplacených služeb. V případech, kdy se reklamáce týká závad pokoje hosta technického charakteru, které nelze odstranit v běžných termínech, bude reklamáce vyřízena přestěhováním hosta na jiný pokoj.

V případech, kdy je reklamáce posouzena jako nedůvodná, je zákazník informován o důvodech zamítnutí. Reklamáce je posouzena jako nedůvodná také v případech okolností vyšší moci (vis maior), kdy následek není závislý na činnosti, postupu a vůli poskytovatele služeb. V tomto případě zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny. Totéž platí i v případě, že zákazník zcela nebo zčásti objednané a zaplacené služby ze své vůle nevyužije.

V případě, kdy se v rámci reklamačního řízení zjistí, že smluvně sjednaná, anebo jinak požadovaná služba byla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, nebo byla oprávněným zaměstnancem odmítnuta z důvodných pochybností o zdravotním stavu hosta, zejména proto, že vyžadovaná služba není pro hosta ze zdravotního hlediska vhodná, na což byl host pracovníkem upozorněn, je reklamáce posouzena jako nedůvodná.

4. Závěrečná ustanovení

4.1. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.5.2022.

4.2. Tento reklamační řád bude vyvěšen na recepci Hotelu Purkmistr a na internetových stránkách Hotelu Purkmistr – www.purkmistr.cz

4.3. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má zákazník právo řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s provozovatelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 12000, internetová adresa: www.coi.cz.

V Plzni dne 1.5.2022


LUKR CZ a.s.
Pallova 12, 301 00 Plzeň
IČO: 25212541 DIČ: CZ25212541 ©

Bc. Lubomír Krýsl
člen představenstva