

Reklamační řád a informace o ochraně spotřebitele

Bowling Bar Pec pod Sněžkou č.p. 327

Provozovatel: Pavel Makovička IČO: 72773626

Ubytování Pec pod Sněžkou č.p. 327

Provozovatel : Šárka Makovičková IČO: 87100452

reklamační podmínky

podle § 13 a § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

podle § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

1 Reklamacce

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 „reklamacce“). Provozovatel je povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamacce, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

2 Uplatnění reklamacce

- 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. Neprodleně vytknutí vady (uplatnění reklamacce) na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztíží průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamacce. Zákazník má právo uplatnit reklamaci v Peci pod Sněžkou č.p.327, 542 21 a to ústně nebo písemně.
- 2.3 Pokud by nebyla připomínka nebo závada nahlášená hostem odstraněna, bude sepsán zápis o reklamaci obsahující dohodu mezi oběma stranami o řešení reklamacce. Zákazník je při uplatňování reklamacce povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamacce, jaký způsob vyřízení reklamacce požaduje, zdůvodnění reklamacce a dle možnosti 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 nebo služby provozu bowlingu, zaniknou. Stravu a nápoje lze reklamovat pouze před jejich zkonsumováním. Při reklamaci poskytovaných služeb musí host vždy doložit, že předmět reklamacce souvisí s konkrétním pochybením poskytovatele.

3 Vyřizování reklamaci

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. Odpovědná osoba je povinna 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 reklamaci

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 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 posouzená jako nedůvodná.

4 Závěrečná ustanovení

4.1 Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.3.2025.

4.2 Tento reklamační řád je vyvěšen v prostorách bowlingové herny a společných prostorách ubytovací části vše v Peci pod Sněžkou č.p.327 a na internetových stránkách [www. bowlingpec.cz](http://www.bowlingpec.cz).

4.3 V s ustanovením § 14 souladu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, má právo řešit případné spory vyplývající ze smlouvy uzavřené s ubytovatelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je dle zákona:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.gov.cz

Web: <https://adr.coi.gov.cz>

V s ustanovením § 1837 písmeno j) souladu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nevzniká hostovi právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

V Peci pod Sněžkou dne 1.3.2025

Pavel Makovička
Pec pod Sněžkou 327 PSČ 542 21
IČ: 727 73 626 DIČ: CZ7105133244



Šárka Makovičková
542 21 Pec pod Sněžkou 327
IČ: 87100452 Tel: +420 604 588 372

