

Jana Krejníková, IČ 71259490 se sídlem Kutná Hora, Kaňkovská 654, PSČ 284 01  
Email: info@penzion-kutna.com  
Telefon: +420 776 484 813  
(dále také jen „ubytovatele“)

zveřejňuje  
**REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SMLOUVY O UBYTOVÁNÍ**

---

v následujícím znění:

### I. Účel reklamačního řádu

Tímto reklamačním řádem ubytovatel upravuje rozsah své odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování služeb dle smluv o ubytování vůči smluvním partnerům, kteří mají postavení spotřebitele ve smyslu ust. § 419 zák. č. 89/2012 Sb. (dále také jen „host“).

Ubytovatel odpovídá hostovi za kvalitu a rozsah služeb a dalších činností, které poskytuje, pokud služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu, ceně nebo kvalitě.

### II. Uplatnění reklamace, lhůta, způsob a místo uplatnění

Host má vždy právo na uplatnění reklamace, přičemž ubytovatel se bude zabývat každou reklamací, kterou obdrží.

Host musí uplatnit reklamaci osobně.

Ubytovatel vydá hostovi potvrzení o tom, kdy host reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký si zvolil host způsob vyřízení reklamace.

Je-li vada služby podstatným porušením smlouvy, má host právo na:

- na odstranění vady opětovným poskytnutím služby bez vady,
- na odstranění vady poskytnuté služby,
- na přiměřenou slevu za poskytnuté služby,
- odstoupení od smlouvy.

Není-li vada služby podstatným porušením smlouvy, má host právo na:

- na odstranění vady poskytnuté služby,
- na přiměřenou slevu za poskytnuté služby.

Reklamaci je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu a musí být doručena ubytovateli prostřednictvím těchto kontaktů:

- elektronicky e-mailem: info@penzion-kutna.com
- poštovním doručovatelem nebo osobně na adrese: Jana Krejníková, Kutná Hora, Kaňkovská 654, PSČ 284 01

Ubytovatel je povinen vyřešit reklamaci v co nejkratší lhůtě od jejího obdržení, nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení. Jestliže nebude možné v této lhůtě reklamaci vyřídit, je ubytovatel povinen tuto skutečnost sdělit hostovi a sjednat si s ním jinou lhůtu pro vyřízení reklamace.

Pokud host uplatní reklamaci služeb, jejichž poskytování již započalo, rozhodne ubytovatel o reklamaci ihned, nejpozději však do 3 dnů.

Host je povinen k vyřízení reklamace poskytnout veškerou součinnost.

### **III. Náležitosti reklamace**

Aby bylo možné reklamaci vyřídit, je nutné, aby uplatnění reklamace obsahovalo:

- datum uplatnění reklamace,
- identifikaci hosta (jméno, příjmení, rodné číslo a korespondenční adresu),
- specifikaci služby (termín ubytování, identifikaci pokoje),
- informaci o vadě služby, kterou host spatřuje, tzn. popis problému,
- informaci o způsobu, jak chce host reklamaci vyřídit,
- veškeré další skutečnosti, které host považuje za podstatné pro vyřízení reklamace.

### **IV. Závěrečná ustanovení**

V případě, že dojde mezi ubytovatelem a hostem - spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o ubytování, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha.

V Kutné Hoře dne 1.9.2020