



Hotelová škola Poděbrady

příspěvková organizace

Školní hotel Junior Poděbrady ***

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Tento Reklamační řád upravuje postup provozovny Hotelová škola Poděbrady, příspěvková organizace, uvedený v Příloze č. 1 tohoto Reklamačního řádu, při vyřizování reklamací hostů, zejména spotřebitelů (dále jen „host“), vztahujících se ke službám poskytovaným provozovatelem v příslušné provozovně (dále jen „Reklamační řád“). Tento Reklamační řád informuje hosty zejména o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, jakož i o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
2. Host je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění (dále jen „reklamaci“), není-li mu příslušná služba poskytnuta v souladu s uzavřenou smlouvou a/nebo platnými obecně závaznými právními předpisy.
3. Reklamaci uplatňuje host přednostně na tom úseku (středisku) provozovny, kde mu byla příslušná služba poskytnuta či zajištěna, a to buď u konkrétního pracovníka, jehož prostřednictvím provozovatel službu poskytuje, nebo na recepci příslušné provozovny. Není-li možné uplatnit reklamaci tímto způsobem, může se host obrátit na následující kontaktní spojení: e-mail: info@hoteljunior.cz
4. V zájmu rychlého vyřízení reklamace je vhodné, aby host při jejím uplatnění provozovateli doložil doklady vztahující se k tomu, co reklamuje (provozovatelem potvrzenou objednávku, smlouvu, vystavený účet apod.). Pokud to povaha reklamace vyžaduje, je host povinen předložit i věc, u níž vadu reklamuje.
5. Ve vztahu k poskytování ubytování má host právo požadovat odstranění vady, pokud obdržel jiný typ ubytování, než který sjednal, nebo pokud se jedná o vadu vztahující se k funkčnosti a/nebo vybavení ubytovacích prostor. Nelze-li vadu odstranit, bude hostovi poskytnuto náhradní (jiné) ubytování, je-li k dispozici, nebo přiměřená sleva z ceny ubytování, bude-li ubytování i přes vadu po dohodě s hostem poskytnuto. Nelze-li vadu odstranit, je host oprávněn od smlouvy o poskytnutí ubytování odstoupit.
6. Ve vztahu k poskytování hostinských služeb může host požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, není-li u stravovacích služeb dodržena správná jakost, hmotnost, míra, teplota nebo cena. Reklamaci z důvodu jakosti a teploty pokrmů a nápojů uplatňuje host ihned po ochutnání. Reklamaci z důvodu měř a vah uplatňuje host před zahájením konzumace. Při reklamaci vad potravin či pokrmů má host právo požadovat jejich výměnu, nebo je oprávněn od smlouvy o poskytnutí stravování odstoupit.

7. Host uplatňuje reklamaci ihned po zjištění vady. U potravin nebo surovin prodáváných v hotelových prostorách pak nejpozději do dvou dnů. Jedná-li se o zboží prodávané v obalu, uplatňuje host reklamaci nejpozději do konce záruční doby nebo doby použitelnosti či trvanlivosti uvedené na obalu.
8. Provozovatel vydá hostovi písemné potvrzení o tom, kdy host právo z odpovědnosti za vady uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace host požaduje a jaké jsou kontaktní údaje hosta pro účely informování o vyřízení reklamace.
9. Provozovatel o reklamaci rozhodne bez zbytečného odkladu. Je povinen reklamaci vyřídit a uvědomit o tom hosta nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se s hostem nedohodne na lhůtě delší. Uplyne-li tato lhůta marně, má host právo od smlouvy o poskytnutí vadného plnění odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
10. O datu a způsobu vyřízení reklamace je provozovatel povinen vydat hostovi potvrzení a v případě zamítnutí reklamace také písemné odůvodnění.
11. V záležitostech neupravených tímto Reklamačním řádem postupuje provozovatel podle platných obecně závazných právních předpisů České republiky, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba ve znění pozdějších předpisů.
12. Dojde-li po vydání tohoto Reklamačního řádu ke změně obecně závazných právních předpisů a vznikne-li v důsledku toho rozpor mezi tímto Reklamačním řádem a právní úpravou, použije se do vydání jeho aktualizace v dotčené části právní úprava stanovená platnými právními předpisy.
13. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2026.