

Městské rekreační středisko PALDA  
Rovensko pod Troskami

**REKLAMAČNÍ ŘÁD**  
STRAVOVACÍCH a UBYTOVACÍCH SLUŽEB

## 1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád rekreačního střediska MRS PALDA Rovensko pod Troskami (dále jen prodávající) se vztahuje na pokrmy, nápoje, zboží, služby prodávané, podávané a poskytované klientům (dále jen kupujícím) v areálu rekreačního střediska Palda.

## 2. Reklamace ze strany kupujícího

- V případě, že pokrmy, nápoje, zboží vykazují známky **porušení smyslových vlastností pokrmů**, nebo potravin (vzhled, vůně, chuť, konzistence, teplota), případně nemají pravděpodobně odpovídající váhu (viz např. jídelní lístek – váha masa v syrovém stavu viz receptury a váha masa po kuchyňské úpravě) nebo pokud by se v pokrmu vyskytovalo např. mechanické znečištění, je kupující klient oprávněn pokrm, nápoj nebo zboží nepřevzít ke konzumaci a vrátit jej vydávajícímu pracovníkovi (obsluhující, prodavač apod.)
- Kupující je **povinen na zjištěnou skutečnost neprodleně upozornit** pracovníka, který mu pokrm nebo zboží vydával, případně požádat prostřednictvím vedoucího pracovníka o výměnu pokrmu nebo zboží za zcela nezávadné.
- Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit a pokrm nebo zboží již nepožadovat, kupující není povinen narušený pokrm nebo zboží zaplatit.
- Pokrm nebo další potraviny **nelze reklamovat** vzhledem k charakteru pokrmů a zboží dodatečně **po konzumaci**.
- Při reklamaci **náležitostí u ubytovacích služeb** (např. nedostatečný úklid, vytápění, teplota vody, poškozené vybavení apod.) je ubytovaný rovněž povinen na zjištěný nedostatek – zjištěnou skutečnost **neprodleně upozornit pracovníka recepcí areálu PALDA**, případně požádat o příslušnou opravu, výměnu, odstranění zjištěného nedostatku v kvalitě poskytovaného ubytování.
- Kvalitu ubytovacích služeb **nelze reklamovat po skončení ubytování** nebo **požadovat dodatečně slevu** z ceny ubytování.
- Ubytovaný (kupující) je oprávněn od smlouvy o ubytování odstoupit, ubytovací službu již nepožadovat. Spotřebitel (ubytovaný), určuje zda zruší smlouvu (kupní, ubytovací) nebo bude požadovat snížení ceny.

- Pokud nebyl oprávněně reklamovaný nedostatek při ubytování odstraněn nebo nebyla poskytnuta přiměřená sleva z ceny ubytování (náhradní ubytování), není ubytovaný (kupující) za ubytovací služby povinen zaplatit.

### 3. Povinnosti prodávajícího

- **Prodávající je povinen ihned** nebo v co nejkratší době **reklamaci posoudit** jako oprávněnou nebo neoprávněnou.
- V případě oprávněné reklamace je prodávající povinen **sjednat nápravu** výměnou pokrmu, nápoje, zboží, odstraněním nedostatku při ubytování, případně poskytnout přiměřenou slevu nebo vrátit zaplacenou částku.
- Prodávající může reklamaci posoudit jako **neoprávněnou**, pokud je reklamace v rozporu s kupní (ubytovací) smlouvou a nebo kdy se nejedná o rozpor s kupní (ubytovací) smlouvou nebo o vadu v kvalitě poskytované stravovací nebo ubytovací služby.
- Pokud by prodávající s reklamací pokrmu, nápoje, zboží nebo služby nesouhlasil a považoval reklamaci za neoprávněnou, může zajistit **posouzení** kvality nebo množství pokrmu, nápoje, zboží nebo služby **nezávislým kontrolním orgánem** z hlediska oprávněnosti reklamované vady. Pokud se posouzením prokáže, že reklamace je neoprávněná, hradí náklady spojené s posouzením reklamace kupující.
- V případě, že se strany (prodávající a kupující) nedohodnou na řešení reklamace mohou **sepsat reklamační doklad** s náležitostmi : identifikace prodávajícího, identifikace kupujícího, konkretizace rozporu s ubytovací smlouvou, požadavek kupujícího na způsob vyřízení reklamace, datum uplatnění reklamace, podpisy prodávajícího (poskytovatele služby), podpis kupujícího (ubytovaného).
- **Vyvěsit reklamační řád** v restauraci a recepci rekreačního střediska.
- Pokud se kupující a prodávající na vyřešení reklamace nedohodnou, postupuje se dále podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku včetně lhůt pro vyřizování reklamací v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele, případně soudní cestou.

V Rovensku p. Tr. 01.06.2014

ředitel areálu PALDA: Josef Mencl v. r.