

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Penzion Farma Ptýrov

I. Úvodní ustanovení

- Tento reklamační řád upravuje v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti provozovatele za vady pobytu, poskytnuté služby nebo prodané zboží.

II. Uplatňování reklamací

- V případě vadně poskytnutých služeb nebo služeb, které byly objednány a potvrzeny, avšak neposkytnuty, má host právo reklamace.
- Host je povinen reklamaci nahlásit bez zbytečného odkladu, nejlépe ihned na místě. Reklamace podaná po ukončení pobytu nebude brána v potaz.
- Host je povinen předložit doklad o poskytnuté službě (např. objednávku, fakturu, potvrzení o platbě), pokud je to relevantní.
- Reklamaci lze uplatnit ústně na recepci nebo písemně na e-mailové adrese recepce@farmaptyrov.cz
- Při ústním podání reklamace bude o incidentu sepsán report.
- Host je povinen poskytnout potřebnou součinnost při vyřizování reklamace.
- Pokud to povaha reklamace vyžaduje, host musí umožnit personálu přístup do reklamovaného pokoje nebo jiného prostoru, kde k problému došlo.

III. Lhůty pro vyřízení reklamace

- Reklamace ubytování musí být podána nejpozději do 24 hodin od zjištění vady a v rozsahu doby trvání pobytu. Po ukončení pobytu nebude brán na reklamace zřetel.
- Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou jinak.
- Pokud bude reklamace oprávněná, provozovatel poskytne přiměřenou náhradu.

IV. Kdy nelze reklamaci uznat

- Pokud host reklamaci nenahlásil ihned v době pobytu.
- Pokud došlo k vadě nebo škodě vinou hosta nebo třetí osoby, která není v přímé souvislosti s provozem penzionu.
- Pokud reklamace vychází z individuálních preferencí hosta, které neodpovídají běžnému standardu ubytovacího zařízení.
- Pokud host porušil Ubytovací řád a vada vznikla z tohoto důvodu.
- Jestliže zákazník uplatní reklamaci až po částečném či úplném využití služeb.
- Pokud host zcela nebo zčásti nevyužije objednané a zaplacené služby z důvodů, které nejsou zaviněny provozovatelem (např. host odjede dříve, změní plány apod.), nevzniká nárok na vrácení platby ani na slevu z ceny.

- Reklamace škody na zdraví nebo majetku způsobené porušením zákazu vstupu do neveřejných prostor (stájí, skladů, jezdeckých ploch, technických místností) nebude uznána.

V. Mimosoudní řešení sporů

- Host má právo řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s penzionem prostřednictvím České obchodní inspekce (ČOI).
- ČOI je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a lze ji kontaktovat na adrese Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00 nebo na internetové stránce www.coi.cz.

VI. Závěrečná ustanovení

- Provozovatel si vyhrazuje právo tento reklamační řád kdykoli aktualizovat.
- Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.4.2025.

PCT, s.r.o.
Maníkovice 1
295 01 Ptýrov
DIČ: CZ25692224



V Ptýrově dne 13.3.2025

PCT, s.r.o.