



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Tento Reklamační řád upravuje postup **provozoven řetězce OREA HOTELS & RESORTS, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 tohoto Reklamačního řádu** při vyřizování reklamací hostů, zejména spotřebitelů (dále jen „**host**“), vztahujících se ke službám poskytovaným provozovatelem v příslušných provozovnách (dále jen „**Reklamační řád**“). Tento Reklamační řád hosty informuje 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 i 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 byla hostovi 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 tato kontaktní spojení: tel.: +420 778 982 906, e-mail: thea.palmer@orea.cz
4. V zájmu rychlého vyřízení reklamace je účelné, aby host při uplatňování reklamace provozovateli doložil doklad/-y, vztahující se k tomu, co reklamuje (provozovatelem potvrzenou objednávku, smlouvu, vystavený účet apod.). Pokud to povaha reklamace vyžaduje, je třeba, aby host při uplatňování reklamace předložil rovněž věc, u níž vadu reklamuje.
5. Ve vztahu k poskytování ubytování ze strany provozovatele má host právo požadovat odstranění vady, pokud obdržel jiný typ ubytování než ten, který sjednal s provozovatelem, nebo pokud se jedná o vadu, vztahující se k funkčnosti a/nebo vybavení prostor, v nichž je ubytován. 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 výše uvedenou vadu po dohodě s hostem poskytnuto. Nelze-li příslušnou vadu odstranit, je host oprávněn od smlouvy týkající se poskytnutí ubytování odstoupit.
6. Ve vztahu k provozování hostinské činnosti ze strany hotelu může host požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, není-li provozovatelem u předmětných stravovacích služeb dodržena správná jakost, hmotnost, míra, teplota nebo cena. Reklamaci z důvodů jakosti a teploty pokrmů a nápojů uplatňuje host ihned po ochutnání. Reklamaci z důvodů měř a vah uplatňuje host před zahájením konzumace. Při reklamaci z důvodu vady potravin či pokrmů má host právo uplatňovat výměnu potravin či pokrmů, nebo má právo od smlouvy týkající se poskytnutí stravování odstoupit.
7. Host uplatňuje reklamaci ihned po zjištění vady. U potravin nebo surovin prodávaných v hotelových prostorách pak nejpozději do dvou dnů. Jde-li o prodej zboží v obalu, uplatňuje host reklamaci nejpozději do konce záruční doby nebo doby použitelnosti či trvanlivosti uvedené na obalu příslušného zboží.
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 poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
9. Provozovatel o reklamaci rozhodne bez zbytečného odkladu. Provozovatel je povinen reklamaci vyřídit a uvědomit o tom hosta nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud provozovatel s hostem nedohodne lhůtu 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 je povinen mu písemně odůvodnit zamítnutí reklamace, je-li reklamace zamítnuta.
11. V záležitostech neupravených tímto Reklamačním řádem postupuje provozovatel dle platných obecně závazných právních předpisů České republiky, zejména pak dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
12. Dojde-li po vydání tohoto Reklamačního řádu ke změně platných obecně závazných právních předpisů a nastane-li v důsledku toho jakýkoliv rozpor tohoto Reklamačního řádu s platnými obecně závaznými právními předpisy, platí do doby vydání aktualizace tohoto Reklamačního řádu v té části, která je v rozporu s právními předpisy, úprava uvedená v platných a účinných obecně závazných právních předpisech.
13. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2024