



Priessnitz
LÉČEBNÉ LÁZNĚ JESENÍK

REKLAMAČNÍ ŘÁD (prodej zboží a služeb)

Priessnitzovy léčebné lázně a.s., Priessnitzova 299, 790 03 Jeseník, IČ: 451 934 52, zapsané v OR KOS v Ostravě, odd. B, vl. 323, (dále jen PLL a.s.) v souladu s Organizačním řádem PLL a.s., obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů vydávají tento

Reklamační řád pro prodej zboží a služeb.

Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi klientem a PLL a.s. v případech, kdy se klient domnívá, že PLL a.s. při prodeji zboží nebo při poskytování ubytovacích, stravovacích a jiných doplňkových služeb nedodržel povinnosti vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Klient má právo u PLL a.s. reklamovat ty skutečnosti, které jsou předmětem obchodního vztahu mezi ním a PLL a.s. v rámci prodeje zboží nebo v rámci poskytování ubytovacích, stravovacích nebo jiných doplňkových služeb, zejména se jedná o vady zboží a poskytovaných služeb v druhu, počtu a kvalitě.

Dále může klient vznést na chování, chybné jednání, na neodborný nebo chybný postup PLL a.s. nebo jeho zaměstnanců stížnost, v případě že se domnívá, že byl v důsledku některých z výše uvedených skutečností poškozen na svých právech a žádá od PLL a.s. nápravu, zejména změnu, omluvu, nebo jinou formu zadostiučinění.

I.

Způsob podávání reklamace/stížnosti

1. Reklamac/stížnost může být podána písemně na adresu sídla společnosti, ústně v provozovně, ve které bylo zboží zakoupeno nebo služba poskytnuta, telefonicky na tel. č. 584 491 267 nebo 584 491 111 nebo elektronicky na adresu info@priessnitz.cz. PLL a.s. mají právo si vyžádat od klienta písemné vyjádření, není-li reklamaci/stížnost možné řešit na základě ústního sdělení. Zakoupením zboží klient potvrzuje souhlas s tímto reklamačním řádem a zavazuje se jím řídit. PLL a.s. si vyhrazují právo tento řád kdykoliv změnit bez předchozího upozornění klientů.
2. PLL a.s. jsou oprávněné provést ověření totožnosti osoby, která reklamaci/stížnost podává a kontrolu skutečnosti, je-li osoba podávající reklamaci/stížnost oprávněna k tomuto úkonu.
3. Reklamac/stížnost podaná osobně může být vyřešena na místě nebo může být sepsán záznam o jejím podání.
4. Reklamac/stížnost musí obsahovat údaje, které umožní jednoznačně přiřadit reklamaci/stížnost ke konkrétnímu klientovi, přesný popis reklamovaného zboží nebo služby (zejména datum vzniku reklamace, popis reklamovaného zboží nebo služby, popis vady, případně jiné údaje), důvod reklamace/stížnosti, veškerá související dokumentace (plná moc, účtenky, apod.) uvedené v příloze.
5. Klient je povinen oznámit PLL a.s. nedostatek (závadu) při prodeji zboží nebo poskytnutí služby a uplatnit nárok na její odstranění neprodleně po jejím zjištění, nejpozději do doby uvedené na zboží od výrobce nebo u potravin do data spotřeby u ostatních výrobků nejpozději v záruční době dle zákona. Klient je povinen zkontrolovat při přebírání zboží, zda obal není porušen a zboží poškozeno. Reklamaci zjevných vad zboží má klient právo uplatnit ihned při jeho převzetí, později na zjevnou vadu nebude brán zřetel. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení zboží, nebo jeho dílů, způsobené používáním. Kratší životnost výrobku v takovém případě nelze považovat za vadu a nelze ji ani jako takovou reklamovat. Reklamac se nevztahuje na vady zboží, které vznikly nesprávným použitím zboží. Klient je povinen při používání zakoupeného zboží dodržovat pokyny a návody pro použití uvedené výrobcem.
6. Klient při uplatnění reklamace vad zboží je povinen předložit reklamované zboží zabalené v původním obalu, nebo řádně zabalené, účtenku nebo daňový doklad, popřípadě záruční list. Při reklamaci ubytovacích služeb je klient povinen předložit daňový doklad, účet klienta, nebo objednávku potvrzenou PLL, popřípadě voucher, poukaz nebo návrh na pobyt. Při reklamaci stravovacích služeb a doplňkových služeb je povinen klient předložit účtenku.
7. Klientovi, který reklamuje vadu zboží a požaduje jeho opravu, PLL vydají potvrzení o uplatněné reklamaci, kde se uvede datum převzetí zboží k opravě, obsah reklamace, způsob vyřízení reklamace, dále potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

II.

Způsob vyřízení reklamace

1. O reklamaci podané kterýmkoliv výše uvedeným způsobem bude zaměstnancem PLL a.s., který reklamaci přijal, proveden ihned po jejím přijetí záznam do složky „Reklamace, stížnosti“, která je uložena na společném disku.
2. Každá reklamační je řešena PLL a.s. bez zbytečného odkladu, přičemž maximální lhůta pro vyřízení reklamace, včetně odstranění vady je 30 dnů od doručení reklamace PLL a.s., pokud se prodávající s klientem nedohodne na delší lhůtě. Do lhůty pro vyřízení reklamace se nezapočítává lhůta potřebná k odbornému posouzení vady.
3. Pokud není možné reklamaci vyřídit bezodkladně, jsou PLL a.s. povinné písemně informovat klienta o této skutečnosti s uvedením důvodu prodloužení lhůty a předpokládaného termínu vyřízení reklamace.
4. Reklamaci vyřizuje pověřený zaměstnanec obchodního úseku PLL a.s. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno, pokud oprava není možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat. Jde-li o vadu neodstranitelnou a která brání řádnému užívání věci, lze provést výměnu vadného zboží za bezvadné zboží stejného druhu, nebo může kupující odstoupit od smlouvy a PLL a.s. mu vrátí kupní cenu.
5. Reklamace se považuje za vyřízenou písemným sdělením výsledku šetření reklamace klientovi. Sdělení musí obsahovat jednoznačný, správný a objektivní závěr a informaci, zda byla uplatněná reklamační oprávněně nebo neoprávněně a zdůvodnění tohoto závěru.
6. Není-li klient spokojen s navrhaným postupem řešení reklamace, může písemně požádat o její nové projednání, které provádí úsek ředitele společnosti. Při dalším vyřizování reklamací se postupuje v souladu s § 2099 a násl. občanského zákoníku.

III.

Způsob vyřízení stížnosti

1. Přijetí stížnosti PLL a.s. zaznamenají do složky „Reklamace, stížnosti“, která je uložena na společném disku a informují o přijetí stížnosti ředitele společnosti.
2. Pro vyřízení stížnosti uplatní PLL a.s. vždy postup vhodný pro danou situaci za podmínky dodržení obecně závazných právních předpisů a interních norem ISO 9001:2015.
3. Při vyřizování stížnosti PLL a.s. postupují způsobem určeným pro vyřízení reklamace v OS-P-08 Řízení reklamací a stížností.

IV.

Závěrečné ustanovení

1. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.8.2019.
2. Reklamační řád je přístupný klientům v provozních prostorách PLL a.s., kde se prodává zboží nebo se poskytují ubytovací, stravovací nebo doplňkové služby a na intranetu PLL a.s.

V Jeseníku dne 31.7.2019



Ing. Roman Provozník
ředitel společnosti

Odpovědná osoba: ing. Kateřina Tomášková