



REKLAMAČNÍ ŘÁD RESORTU KYČERKA VELKÉ KARLOVICE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb Resortem Kyčerka Velké Karlovice, jež byly prokazatelně sjednány, vzniká klientovi právo na reklamaci.
2. Uplatnění práva klienta z odpovědnosti za vady služeb, poskytovaných Resortem Kyčerka Velké Karlovice (reklamace), musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
3. Klient je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby u pověřeného zástupce. Uplatnění reklamace v místě může klient provést buď ústně nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen pověřený zástupce Resortu Kyčerka Velké Karlovice (recepce) vyplnit se zákazníkem reklamační protokol s uvedením termínu pobytu, kontaktů klienta, předmětu reklamace, podpisem klienta, příp. stanoviska příslušné osoby, apod. Aby mohla být reklamace uspokojivě vyřešena, je klient povinen poskytnout potřebnou součinnost k jejímu řešení.
4. V případě, že je reklamace uplatněna přímo v Resortem Kyčerka Velké Karlovice u pověřeného zástupce Resortu Kyčerka Velké Karlovice, je tento oprávněn o reklamaci rozhodnout, pokud požadavku zákazníka vyhoví. V dalších případech bude reklamace vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zástupce Resortu Kyčerka Velké Karlovice nedohodne s klientem na lhůtě delší.
5. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu nebo okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne: 01.01.2017