REKLAMAČNÍ ŘÁD

Ubytovacích zařízení společnosti LEVI, spol. s r.o.

1. Základní informace

Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatnění práv z vadně poskytnutého ubytování nebo jiné objednané služby v Ubytovacích zařízeních společnosti LEVI, spol. s r.o. Zákonná práva spotřebitele nelze tímto dokumentem omezit.

Ubytovatelem je **LEVI, spol. s r.o.**, IČO 15526119, DIČ CZ15526119, se sídlem Kalvodova 121/23, Pisárky, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 559 (dále jen „Ubytovatel“).

Ubytovacími zařízeními jsou: Penzion Sykovec; Penzion Eden; Chata Moravice; Chata Smrková; Chata Marion; Chata Edison; Chata Soliter; a Vila Prag. Podrobné adresy a kontakty jednotlivých zařízení jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách a na jejich internetových stránkách.

Obecný kontakt: **info@hotelkamzik.cz**, **+420 554 721 170**. Pro skupinové rezervace: **rezervace@hotelkamzik.cz**, **+420 603 244 800**. Pro závažné podněty: **reditel@hotelkamzik.cz**. Provozní kontakt Vily Prag: **manager@vilaprag.cz**.

2. Kdy je služba vadná

Služba je vadná, nemá-li sjednané nebo rozumně očekávatelné vlastnosti, rozsah, kvalitu, termín nebo bezpečnost. Posuzuje se zejména potvrzení rezervace, popis zvoleného tarifu, Všeobecné obchodní podmínky, Ubytovací a provozní řád a povaha objednané služby.

Za vadu se nepovažuje omezení, o kterém byl host předem jasně informován, důsledek jednání hosta nebo třetí osoby mimo kontrolu Ubytovatele ani nepodstatná odchylka bez vlivu na užívání služby. Tím není dotčena zákonná odpovědnost Ubytovatele.

3. Kde a jak reklamaci uplatnit

Reklamaci lze uplatnit v kterémkoli Ubytovacím zařízení, v němž je její přijetí možné s ohledem na poskytované služby, v sídle Ubytovatele nebo e-mailem na **info@hotelkamzik.cz**. Reklamaci týkající se Vily Prag lze zaslat také na **manager@vilaprag.cz**. Závažný nebo opakovaný podnět lze současně zaslat na **reditel@hotelkamzik.cz**.

Vadu zjištěnou během pobytu oznamte bez zbytečného odkladu personálu nebo na uvedený provozní kontakt, aby mohla být co nejdříve prověřena a napravena. Pozdní oznámení může ztížit prokázání vady nebo znemožnit nápravu během pobytu.

Uveďte jméno a kontakt, číslo či údaje rezervace, Ubytovací zařízení, termín pobytu, přesný popis vady, dobu jejího projevení a požadovaný způsob vyřízení. Podle možností přiložte potvrzení rezervace, účetní doklad, fotografie nebo relevantní komunikaci; Ubytovatel nebude požadovat nepřiměřené doklady.

4. Potvrzení reklamace a součinnost

Ubytovatel vydá spotřebiteli písemné potvrzení, v němž uvede datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele pro informování o vyřízení. Po vyřízení vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení, včetně potvrzení o provedené nápravě a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

Host poskytne přiměřenou součinnost potřebnou k posouzení vady, zejména umožní prohlídku dotčených prostor nebo vybavení, je-li to možné, bezpečné a přiměřené.

5. Možné způsoby nápravy

Podle povahy vady může host požadovat zejména její odstranění, náhradní poskytnutí služby, srovnatelné náhradní ubytování, přiměřenou slevu nebo vrácení ceny neposkytnuté části služby. Od smlouvy lze odstoupit, je-li porušení podstatné nebo stanoví-li tak zákon.

Způsob nápravy se posuzuje podle povahy vady, jejího trvání, dopadu na pobyt a možnosti Ubytovatele zjednat nápravu. Ubytovatel může nabídnout jiné rovnocenné řešení; spotřebitel však nemusí přijmout poukaz namísto peněžitého plnění, pokud má právo na vrácení peněz.

Vznikne-li na základě vyřízení reklamace právo na vrácení peněz, Ubytovatel je vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do **30 dnů od vyřízení reklamace**, a to stejným platebním způsobem nebo na stejný účet, z něhož byla platba přijata, není-li se spotřebitelem dohodnuto jinak.

6. Lhůta pro vyřízení

O reklamaci spotřebitele rozhodne Ubytovatel ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této doby se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do **30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se Ubytovatel se spotřebitelem výslovně nedohodne na delší lhůtě. U podnikatele nebo jiné osoby, která není spotřebitelem, se reklamace vyřizuje v přiměřené lhůtě podle povahy věci.

7. Nesouhlas s vyřízením a řešení sporu

Nesouhlasí-li host s výsledkem, může požádat o přezkoumání na **reditel@hotelkamzik.cz** a uvést, v čem spatřuje nesprávnost. Tím není dotčeno právo obrátit se na soud.

Spotřebitel může využít mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, internet: www.coi.cz, e-mail: adr@coi.cz. Podrobnosti obsahuje samostatná informace o ADR.

V Brně, s účinností od 1. 10. 2026

LEVI, spol. s r.o. | Mgr. Milan Vitula, jednatel společnosti