MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ (ADR)

Informace pro zákazníky společnosti LEVI, spol. s r.o.

1. Nejprve kontaktujte Ubytovatele

Tato informace se vztahuje na spotřebitelské spory ze smluv o ubytování a souvisejících objednaných služeb poskytovaných společností **LEVI, spol. s r.o.**, IČO 15526119, DIČ CZ15526119, se sídlem Kalvodova 121/23, Pisárky, 602 00 Brno, zapsanou 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.

Pokud nejste spokojeni se službou nebo vyřízením reklamace, obraťte se nejprve na Ubytovatele: **info@hotelkamzik.cz**, **+420 554 721 170**, případně písemně do sídla společnosti. Pro skupinové rezervace lze použít **rezervace@hotelkamzik.cz**, **+420 603 244 800**; pro závažné nebo opakované podněty **reditel@hotelkamzik.cz**; pro provozní záležitosti Vily Prag **manager@vilaprag.cz**. Uveďte údaje rezervace, Ubytovací zařízení, popis problému a požadované řešení.

2. Co je mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) je postup, při němž nezávislý subjekt pomáhá spotřebiteli a podnikateli nalézt dohodu bez soudního řízení. Subjekt ADR nerozhoduje soukromoprávní spor závazně jako soud; cílem je smírné vyřešení.

ADR může využít spotřebitel, tedy fyzická osoba, která smlouvu uzavřela mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání. Tento postup není určen pro spory mezi podnikateli.

3. Příslušný subjekt ADR

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2
E-mail: adr@coi.gov.cz
Web: coi.gov.cz/informace-o-adr/
Online návrh: adr.coi.cz

4. Podmínky a lhůta pro podání návrhu

Návrh lze podat, pokud se spor nepodařilo vyřešit přímo s Ubytovatelem. Spotřebitel musí doložit, že své právo, které je předmětem sporu, u Ubytovatele předem uplatnil.

Návrh je třeba podat nejpozději do **jednoho roku** ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u Ubytovatele poprvé. Návrh nesmí být zjevně bezdůvodný a tatáž věc nesmí být pravomocně rozhodnuta soudem, již řešena jiným subjektem ADR nebo být předmětem probíhajícího soudního či obdobného řízení.

5. Obsah návrhu a podklady

Návrh by měl obsahovat identifikační a kontaktní údaje spotřebitele, označení Ubytovatele, popis rozhodných skutečností, čeho se spotřebitel domáhá, datum prvního uplatnění práva u Ubytovatele a prohlášení, že ve věci nerozhodl soud ani jiný subjekt ADR a nebyla uzavřena dohoda.

Přiložte zejména potvrzení rezervace nebo smlouvu, doklad o platbě, reklamaci či jinou výzvu zaslanou Ubytovateli, jeho odpověď, relevantní komunikaci, fotografie a další podklady podporující tvrzení. Návrh lze podat prostřednictvím online formuláře na adr.coi.cz nebo jiným způsobem uvedeným Českou obchodní inspekcí.

6. Průběh řízení a výsledek

Česká obchodní inspekce posoudí, zda návrh spadá do její působnosti, a může strany vyzvat k vyjádření, doplnění podkladů nebo jiné součinnosti. Ubytovatel poskytne zákonem požadovanou součinnost. Cílem je dohoda přijatelná pro obě strany.

Řízení před Českou obchodní inspekcí není soudním řízením a samo o sobě nezakládá nárok na náhradu nákladů právního zastoupení. Každá strana si zpravidla nese své vlastní náklady. Uzavřená dohoda zavazuje strany podle svého obsahu.

7. Zachování dalších práv

Podání návrhu na ADR neomezuje právo spotřebitele domáhat se ochrany u soudu ani využít jiné zákonné prostředky. Běh promlčecích lhůt se posuzuje podle platných právních předpisů; při pochybnostech je vhodné neodkládat odbornou právní pomoc.

Podrobné a aktuální informace, pravidla řízení a formuláře zveřejňuje Česká obchodní inspekce na www.coi.gov.cz a www.adr.coi.cz.

V Brně, s účinností od 1. 10. 2026

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