

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Provozovatel: Bohemia Properties a.s. se sídlem Teplická 492, Střížkov, 190 00 Praha 9

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 10488

IČO: 625 25 204

DIČ: CZ62525204

Účinnost od: 01. 08. 2026

[Verze provázaná se Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Bohemia Properties a.s., účinnými od 12. 10. 2020 (dále jen „VOP“)]

Článek 1 – Úvodní ustanovení a vztah k VOP

- 1.1. Tento Reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) stanovuje podmínky a postup pro řešení reklamací zboží a služeb v hotelech (dále jen „Hotely“) společnosti Bohemia Properties a.s., Teplická 492/19, Praha 9 (dále jen „BP“).
- 1.2. Tento Reklamační řád navazuje na Všeobecné obchodní podmínky společnosti Bohemia Properties a.s. (dále jen „VOP“) a na ubytovací řád Hotelů, a tvoří společně s nimi a s příslušnou Smlouvou celek upravující práva a povinnosti BP, Objednatele a hosta. Pojmy s velkým počátečním písmenem, které nejsou v tomto Reklamačním řádu výslovně definovány, mají význam uvedený ve VOP (zejména „BP“, „Hotel“, „Objednatel“, „Smlouva“, „Objednávka“, „OZ“).
- 1.3. V souladu s VOP se „hostem“ pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí fyzická osoba, které je poskytováno ubytování a/nebo další služby Hotelů, ať už na základě vlastní Smlouvy, nebo v rámci Smlouvy uzavřené v její prospěch Objednatelem (viz čl. 1.4 a čl. 10.1 VOP). Ustanovení tohoto Reklamačního řádu o hostu se přiměřeně použijí i na Objednatele, je-li příjemcem reklamované služby nebo zboží.
- 1.4. Dojde-li k rozporu mezi tímto Reklamačním řádem a VOP, má přednost Smlouva, poté VOP a poté tento Reklamační řád – ledaže tento Reklamační řád stanoví pro hosta výhodnější nebo podrobnější podmínky ohledně uplatnění práv z vadného plnění; v takovém rozsahu má přednost tento Reklamační řád jako speciální úprava (srov. čl. 2.3 VOP).
- 1.5. Tento Reklamační řád je závazný pro všechny hosty, Objednatele a návštěvníky Hotelů a tvoří nedílnou součást Smlouvy. Uzavřením Smlouvy, potvrzením rezervace, registrací při příjezdu, odběrem služeb nebo zakoupením zboží v Hotelech, podle toho, která z uvedených skutečností nastane nejdříve, host či Objednatel potvrzuje, že se s tímto Reklamačním řádem seznámil a souhlasí s jeho zněním.
- 1.6. Každý host má právo na výrobky a služby ve kvalitě dle Smlouvy a příslušných právních předpisů, zejména OZ a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.7. BP je oprávněna tento Reklamační řád v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit nebo doplňovat, vyžadují-li to provozní, bezpečnostní nebo legislativní důvody, případně změna VOP, obdobně podle mechanismu popsaného v čl. 13.5 VOP.

Článek 2 – Práva z vadného plnění a lhůty k uplatnění

- 2.1. Zjistí-li host, že v Hotelech prodávané výrobky, zejména pokrmy, nápoje, nebo poskytované ubytovací či jiné služby, mají vadu nebo vady, má právo tuto vadu nebo vady reklamovat.
- 2.2. Host má právo reklamovat vady jídel a nápojů určených pro okamžitou spotřebu ihned při zjištění vady bez zbytečného odkladu, přímo u obsluhujícího zaměstnance daného Hotelu, nebo u službu poskytujícího zodpovědného zástupce daného Hotelu. Reklamace z důvodů jakosti a teploty pokrmů a nápojů uplatňuje host po ochutnání. Reklamace z důvodů množství, měř a vah uplatňuje host ještě před konzumací.

- 2.3.** Vady u poskytovaných ubytovacích (tj. vady vztahující se k funkčnosti a vybavení pokojů Hotelů) a dalších služeb má host právo reklamovat u pracovníka recepce, písemně na adresu BP, nebo emailem na adrese sales@janhotels.cz.
- 2.4.** Host je povinen uplatnit reklamaci včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě.
- 2.5.** Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb musí host uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů od data ukončeného pobytu. V případě, že host reklamuje vady, které bylo možné odstranit ihned, nemusí být brán na pozdější uplatnění reklamace zřetel.
- 2.6.** Vedle práv z vadného plnění dle tohoto článku platí ve vztahu k Objednateli i následující, samostatné lhůty upravené VOP, které se týkají jiných typů nároků než reklamace vad služeb a nejsou reklamací ve smyslu tohoto Reklamačního řádu:
- a) nesrovnalosti ve vyúčtování (faktuře) uplatňuje Objednatel do 10 dnů ode dne obdržení faktury (čl. 3.4 VOP); na pozdější reklamace vyúčtování nebude brán zřetel;
 - b) škodu na věcech vnesených nebo do úschovy převzatých od hosta a/nebo Objednatele lze oznámit do 14 dnů po zjištění jejich poškození (čl. 8.2 VOP).
- 2.7.** Reklamace uplatněné prostřednictvím rezervačních/OTA platforem (např. Booking.com, Expedia) prostřednictvím jejich zpravového systému nebo hodnocení jsou vyřizovány dle tohoto Reklamačního řádu obdobně; BP doporučuje hostům uplatnit reklamaci současně i přímo dle čl. 2.3, aby bylo možné dodržet lhůty pro vyřízení dle čl. 3.3.

Článek 3 – Vyřízení reklamace

- 3.1.** Zaměstnanec daného Hotelu, u kterého host v souladu s článkem 2 (dále jen „zodpovědný zaměstnanec“) uplatňuje reklamaci, je povinen reklamaci přezkoumat a rozhodnout o způsobu jejího vyřízení.
- 3.2.** V případě, že není možné reklamaci vyřídit okamžitě na místě, anebo zodpovědný zaměstnanec považuje reklamaci za neoprávněnou, sepíše tento zaměstnanec s hostem záznam o reklamaci. Tento záznam o reklamaci musí obsahovat:
- a) Jméno a příjmení hosta
 - b) Jméno a příjmení zodpovědného zaměstnance
 - c) Přesné označení a vymezení reklamované služby/výrobku a čas, kdy byla vadná služba/výrobek poskytnuta
 - d) V čem spočívá reklamace, respektive co host považuje za vadu
 - e) Čeho se host domáhá
 - f) Podpisy zúčastněných stran a datum záznamu
 - g) V případě, že host předloží reklamovaný výrobek a doklad o koupi, je nezbytné, aby tato skutečnost byla výslovně uvedena v záznamu o reklamaci
- 3.3.** Záznam o reklamaci postoupí zodpovědný zaměstnanec řediteli daného Hotelu nebo ředitelem pověřenému zaměstnanci Hotelu, který rozhodne o reklamaci ihned, nebo ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná na odborné posouzení vady. Vyřízení reklamace však nesmí překročit 30 dnů.
- 3.4.** Zodpovědný zaměstnanec vydá hostu při uplatnění reklamace písemné potvrzení (reklamační protokol), ve kterém uvede datum, kdy host reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace host požaduje a kontaktní údaje hosta pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Je-li reklamace uplatněna elektronicky (e-mailem), zašle BP toto potvrzení hostu bezodkladně na jeho e-mailovou adresu. Po vyřízení reklamace vydá BP hostu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.

- 3.5.** Je-li reklamovaná služba poskytována externím dodavatelem BP (např. wellness, trenéři, gastronomické provozy), postupuje BP reklamaci tomuto dodavateli k vyjádření; postupem podle tohoto článku tím není dotčena odpovědnost BP vůči hostu podle Smlouvy.

Článek 4 – Povinnosti hosta

- 4.1.** Host je povinen poskytnout zodpovědnému zaměstnanci součinnost, která je nezbytná pro vyřízení reklamace. V zájmu rychlého vyřízení reklamace je účelné, aby host při uplatňování reklamace předložil doklad/-y k hotelové službě, kterou reklamuje (daným hotelem potvrzenou objednávku, Smlouvu, hotelový účet apod.). Pokud to povaha reklamace vyžaduje, je třeba, aby host při uplatňování reklamace předložil rovněž věc, u níž vadu reklamuje.
- 4.2.** Pokud to vyžaduje povaha věci, je host povinen umožnit zodpovědným zaměstnancům přístup do pokoje, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.3.** V případě, že se oprávněná reklamace týká hosta, který je členem organizované skupiny nebo je ubytován na základě Smlouvy uzavřené Objednatelem v jeho prospěch, součinnost při vyřizování reklamace je povinen poskytnout rovněž Objednatel, resp. vedoucí skupiny.

Článek 5 – Nároky z reklamace

Stravovací služby

- 5.1.** Vyskytne-li se prokazatelná a daným Hotelem uznaná vada potravin, nápojů a pokrmů, má host právo uplatňovat výměnu potravin, nápojů či pokrmů, nebo má právo od Smlouvy týkající se poskytnutí stravování odstoupit.

Ostatní výrobky

- 5.2.** Nároky za prokazatelné a daným Hotelem uznané vady u jiných výrobků se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů (zejm. OZ) o odpovědnosti za vady. Pokud je vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, má host právo na: a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo b) odstranění vady opravou, nebo c) přiměřenou slevu z ceny výrobku, nebo d) odstoupení od kupní smlouvy.
- 5.3.** Pokud je vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má host právo na: a) odstranění vady, nebo b) přiměřenou slevu z ceny výrobku.

Ubytovací a jiné služby

- 5.4.** V případě, že ubytovací služby nebo jiné služby, které daný Hotel hostu poskytl, vykazují vady, má host právo domáhat se nároků, které vyplývají z ustanovení příslušných právních předpisů (zejm. OZ) o odpovědnosti za vady. Pokud je vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, má host právo na: a) odstranění vady bez zbytečného odkladu, nebo b) přiměřenou slevu z ceny služby, nebo c) odstoupení od Smlouvy.
- 5.5.** Pokud je vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má host právo na: a) odstranění vady, nebo b) přiměřenou slevu z ceny služby.
- 5.6.** Uznáný nárok na slevu z ceny nebo vrácení uhrazené částky vyplácí BP hostu bezhotovostně na platební prostředek, kterým byla platba provedena, případně jiným způsobem dohodnutým s hostem, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od uznání reklamace.

Článek 6 – Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 6.1.** Host má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.
- 6.2.** Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, adr@coi.cz, www.adr.coi.cz, případně může host využít platformu zřízenou Evropskou komisí <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 6.3.** Není-li spor vyřešen mimosoudní cestou dle tohoto článku, řídí se soudní řešení sporů čl. 12 VOP (rozhodné právo České republiky, věcná a místní příslušnost soudu dle sídla BP).

Článek 7 – Ochrana osobních údajů

- 7.1.** Osobní údaje hosta uvedené v záznamu o reklamaci a v reklamačním protokolu (zejm. jméno, příjmení, kontaktní údaje) zpracovává BP v souladu s čl. 10 VOP a GDPR, a to po dobu tam uvedenou.

Článek 8 – Závěrečná ustanovení

- 8.1.** Tento Reklamační řád je platný a účinný od 01. 08. 2026.
- 8.2.** Tento Reklamační řád nahrazuje veškeré předchozí verze Reklamačního řádu hotelů společnosti Bohemia Properties a.s.
- 8.3.** Aktuální znění Reklamačního řádu hotelů společnosti Bohemia Properties a.s. je k dispozici na recepci Hotelů a na internetových stránkách jednotlivých hotelů, jakož i na internetových stránkách www.janhotels.cz v sekci O nás spolu s VOP.
- 8.4.** Otázky tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí VOP, ubytovacím řádem společnosti a OZ.