

Reklamační řád

Vojenských lesů a statků ČR, s.p., se sídlem Pod Juliskou 1621/5, Dejvice, 160 00 Praha 6, IČO: 000 00 205, zapsán v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. ALX 256 (dále jen „VLS“).

1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti VLS za vady pobytu, stravování (tj. jednotlivé poskytnuté služby) nebo prodaného zboží (maso, ryby aj.) a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“). Reklamační řád je k dispozici také na webových stránkách VLS – <https://www.vls.cz/cs/pro-verejnost/nabidka-rekreace>
<https://www.vls.cz/cs/pro-verejnost/prodej-cerstvych-ryb>
<https://www.vls.cz/cs/pro-verejnost/prodej-zveriny>

2. Definice pojmu

Reklamace – úkon, kterým zákazník (spotřebitel) uplatňuje své právo z odpovědnosti za vady zboží nebo služeb zakoupených u VLS. Reklamací se rozumí oznámení vady zboží nebo nedostatku služby učiněné vůči VLS a požadavek na odstranění této vady, výměnu vadného zboží, poskytnutí slevy z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy.

3. Uplatňování reklamací

3.1. V případě vadně poskytnutého zboží či služeb vzniká zákazníkovi právo reklamace. Práva z vadného plnění zákazník uplatňuje ústně v té provozovně VLS, kde reklamované služby čerpal či čerpat měl, v případě zboží v té provozovně, kde zboží zakoupil. Reklamaci může zákazník uplatnit též písemně, a to buď na adrese Vojenské lesy a statky ČR, s.p., se sídlem Pod Juliskou 1621/5, Dejvice, 160 00 Praha 6, IČO: 000 00 205 nebo na e-mailové adrese podatelna.vls@vls.cz, prostřednictvím online formuláře dostupného na <https://www.vls.cz/cs/kontakty> či telefonicky na +420 954 009 111.

3.2. Zákazník je povinen vytknout vadu poskytovaných služeb či zboží včas, bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě poskytnutí služby či zakoupení zboží. Nevytkne-li zákazník vadu

poskytovaných služeb či zakoupeného zboží bez zbytečného odkladu, nemůže mu být reklamační uznána. Neprodlené vytknutí vady (uplatnění reklamační) na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného vyřízení reklamační.

3.3. Nebudou-li práva z odpovědnosti za vady uplatněna nejpozději do dne následujícího po posledním dni, ve kterém byly zákazníkovi předmětné služby poskytnuty, zaniknou. Reklamační zboží lze uplatnit nejpozději do 24 hodin od převzetí zboží. Stravu lze reklamovat pouze před jejím zkonsumováním.

3.4. Zákazník je při uplatňování reklamační povinen uvést jméno, příjmení, trvalé bydliště, v případě potřeby další kontaktní údaje (email, tel. kontakt), co je obsahem reklamační, svou reklamaci zdůvodnit a podle možností i předmět reklamační průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamační. V případě zakoupeného zboží je zákazník povinen jej při reklamaci předložit.

3.5. Reklamační může zákazník uplatnit jakoukoliv formou (ústně, písemně, emailem, telefonicky, online formulářem) s uvedením data, předmětu reklamační a požadovaného způsobu vyřízení reklamační. Dle zvolené formy reklamační bude zákazník stejnou formou informován ze strany VLS o výsledku reklamační. V případě ústního podání reklamační je pověřený zástupce VLS povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamační (vzor přílohou).

3.6. Jestliže zákazník zároveň předá VLS písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamační, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

4. Vyřizování reklamací

4.1. Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění, pověřený zaměstnanec VLS je povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamační zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší. Zákazník bude průběžně informován o stavu reklamační.

5. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

5.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamační, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, předložit reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zaměstnanci VLS přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamační.

6. Způsoby vyřízení reklamace

6.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby, nebo reklamovaného zboží nebo v případech, kdy je to možné, i k výměně zboží či poskytnutí náhradní služby. Právo zákazníka domáhat se v zákonem stanovených případech odstoupení od smlouvy tím není dotčeno.

6.2. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, ani poskytnout náhradní plnění či vyměnit zboží, má zákazník též právo na přiměřenou slevu z ceny poskytnutého plnění (v závislosti na rozsahu, povaze a trvání vady se zohledněním snížení hodnoty, funkčnosti nebo použitelnosti plnění), případně vrácení částky již zaplacených služeb či zboží.

6.3. V případě, kdy se v rámci reklamačního řízení zjistí, že smluvně sjednaná a/nebo jinak požadovaná služba či dodané zboží byly poskytnuty ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, je reklamace posouzena jako nedůvodná a zákazník je takto informován.

6.4. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu VLS nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a VLS zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

7. Náhrada škody a postup při opakovaných reklamacích

7.1. Náhrada škody

V případě, že zákazníkovi vznikne škoda v důsledku vady zboží nebo služby poskytnuté ze strany VLS, má zákazník právo požadovat náhradu této škody. Škodou se rozumí zejména újma na majetku či zdraví, kterou zákazník utrpí v důsledku vady zboží nebo služby. Zákazník je povinen uplatnit svůj nárok na náhradu škody u VLS bez zbytečného odkladu poté, co škoda vznikla. Při uplatnění nároku je zákazník povinen doložit vzniklou škodu a příčinnou souvislost mezi škodou a vadou zboží nebo služby. VLS může náhradu škody poskytnout ve formě opravy, výměny vadného zboží, poskytnutí slevy z kupní ceny (úměrné rozsahu škody), nebo peněžní náhrady. O konkrétní formě náhrady rozhodne VLS po dohodě se zákazníkem.

7.2. Postup při opakovaných reklamacích

Za opakovanou reklamaci se považuje situace, kdy zákazník reklamuje stejnou vadu zboží nebo služby potřetí a tato vada nebyla dosud odstraněna k plné spokojenosti zákazníka. V případě opakované reklamace má zákazník právo:

- Požadovat výměnu vadného zboží za nové, bezvadné zboží.
- Požadovat odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny.
- Požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Pokud zákazník uplatní opakovanou reklamaci, je VLS povinen reklamaci vyřídit přednostně, nejpozději však do 15 dnů od jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou na jiné lhůtě. V případě, že VLS nevyhoví opakované reklamaci, má zákazník právo na odstoupení od smlouvy nebo na jiné zákonem stanovené nároky.

8. Ostatní ustanovení

8.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

8.2. V souladu s ustanovením § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s VLS prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

9. Závěrečné ustanovení

9.1. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 2. září 2024.

Příloha: *Vzor reklamačního protokolu (čl. 3.5 – tj. v případě ústního podání reklamace)*