

Reklamační řád – SAFARI PARK RESORT

Ubytovatel: ZOO Dvůr Králové a.s.

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 „OZ“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv Klienta - spotřebitele z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti Ubytovatele za vady ubytovacích a souvisejících služeb poskytovaných v zařízeních SAFARI PARK RESORT a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“).

2. Uplatňování reklamací

2.1. V případě vadně poskytnuté služby vzniká Klientovi právo reklamace. Práva z vadného plnění Klient uplatňuje u Ubytovatele.

2.2. Klient je povinen vytknout vadu služby včas, ihned po jejím zjištění, pokud možno na místě poskytnutí služby. Nevytkne-li Klient vadu služby bez zbytečného odkladu, nemůže mu být reklamace uznána.

2.3. Klient při uplatnění reklamace uvede jméno, příjmení, adresu, včetně elektronické adresy, popis vady služby a podle možností i vytkanou vadu doloží (např. fotodokumentací); požadovaný způsob vyřízení reklamace; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

2.4. Reklamaci může Klient v průběhu pobytu uplatnit jakoukoliv formou. V případě ústního podání reklamace je Ubytovatelem pověřený zástupce povinen sepsat s Klientem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede údaje Klienta, datum a obsah reklamace, a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce Ubytovatele i Klient, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

2.5. Jestliže Klient zároveň předá Ubytovateli podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

2.6 Reklamaci po ukončení pobytu uplatňuje Klient u Ubytovatele výhradně písemně a to zasláním a elektronickou adresu resort@zoodk.cz a to se všemi náležitostmi dle bodu 2.3 Ubytovatel je povinen Klientovi potvrdit přijetí reklamace elektronickou poštou.

3. Vyřizování reklamací

3.1. Ubytovatel, je povinen po potřebném prověření skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu a o jejím vyřízení musí Ubytovatel Klienta informovat nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace Klientem, pokud s Klientem není dohodnuta lhůta delší.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

4.1. Klient poskytne Ubytovateli potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména podá úplné informace a předloží podklady. Vyžaduje-li to povaha věci, umožní pověřenému zástupci Ubytovatele, jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod...

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby, nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby. V

závislosti na rozsahu a trvání vady, má Klient právo na přiměřenou slevu z ceny. V případech, kdy je reklamáce posouzena jako nedůvodná, je Klient písemně informován o důvodech zamítnutí reklamáce.

5.2. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Ubytovatele, nebo okolnosti, na které byl Klient předem Ubytovatelem upozorněn nebo okolnosti, které jsou na straně Klienta, na jejichž základě Klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Ubytovatelem zabezpečené služby, nevzniká Klientovi nárok na poskytnutí náhradní služby, vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

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

6.2. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s hotelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené **ADR platformy**. Než-li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, doporučujeme zákazníkovi nejdříve využít kontakt na naši společnost pro vyřešení nastalé situace.

6.3 Klient bere na vědomí, že ubytovací služby a související doplňkové služby poskytuje Ubytovatel mj. ve venkovních prostorách a specifických typech ubytování (stany, pleky s vlastními stany či obytnými auty Klienta). Poskytované služby tak jsou ovlivněny projevy klimatických podmínek a/nebo venkovním prostředím a nelze zajistit srovnatelné podmínky, jako při ubytování v budově. Nejedná se o vadu služby, kterou může Klient reklamovat a požadovat slevu z ceny služby.

Přítomnost zvířat ve výběžích a možnost jejich sledování je vždy závislá na klimatických podmínkách, rozhodnutí SAFARI PARK při péči o zvířata a na vlastním chování zvířat. Nepřítomnost zvířat ve výběžích či nemožnost jejich sledování není vadou poskytované služby, kterou může Klient reklamovat a požadovat slevu z ceny služby.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 21.10.2026

7.2. Tento reklamační řád je dostupný na internetových stránkách Ubytovatele www.safariparkresort.cz

a je k dispozici na recepcích SAFARI PARK RESORT.