



REKLAMAČNÍ ŘÁD

SPRÁVY ÚČELOVÝCH ZAŘÍZENÍ ČESKÉHO VYSOKÉHO UČENÍ TECHNICKÉHO V PRAZE Vaničkova 7, 160 17 Praha 6 IČO 68407700

I.

Obecná ustanovení

1. České vysoké učení technické v Praze - Správa účelových zařízení (dále jen „ČVUT – SÚZ“) je integrální součástí ČVUT v Praze, které bylo zřízeno dle zákona č. 111/98 Sb., o vysokých školách, v platném znění.
2. Jako ekonomický subjekt právnické osoby poskytuje ČVUT - SÚZ stravovací a ubytovací služby, provozuje cestovní agenturu a průvodcovskou činnost v oblasti cestovního ruchu, provozuje hotely a sezonní hostely, komerční ubytování a Betlémskou kapli.
3. S ohledem na výše uvedené aktivity a služby, podnikatelskou činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli a podle ustanovení § 13 a § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, se vydává tento **REKLAMAČNÍ ŘÁD ČVUT - SÚZ**.

II.

Uplatňování reklamací

1. Reklamacie se zásadně uplatňuje u prodejce, poskytovatele služby, u kterého bylo zboží zakoupeno nebo služba objednána. Reklamacie se neuplatňují u dodavatele nebo výrobce, i když na něj prodejce odkazuje (§ 625 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění).
2. Zákazník, spotřebitel (dále jen „zákazník“) má právo podat na ČVUT - SÚZ reklamaci (stížnost) na:
 - a) ubytovací služby (netýká se kolejního ubytování studentů, které řeší Ubytovací řád);
 - b) stravovací služby;
 - c) ostatní služby – cestovní kancelář, hotely, hostely, průvodcovské služby.
3. Reklamaci (stížnost) uplatňuje zákazník okamžitě, přímo v provozovně či středisku, kde byla služba poskytnuta a u osoby, která službu poskytla. Pokud není zákazník spokojen se způsobem řešení, resp. vyřízení reklamace (stížnosti) na místě, má právo požadovat přivolání nadřízeného poskytovatele služby.

4. Zákazník je oprávněn všechny připomínky (stížnosti) a doporučení zaznamenat písemně do „KNIHY PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ“, která mu na vyžádání musí být dána k dispozici.

5. Písemná reklamace (stížnost) musí obsahovat:

- ✓ jméno a příjmení zákazníka;
- ✓ adresu zákazníka;
- ✓ popis předmětu reklamace, stížnosti, doporučení;
- ✓ případně doklady o provedení služby (účet z pokladny, vystavenou fakturu, kopii objednávky apod.), pokud jsou tyto doklady k dispozici.

III.

Zvláštní ustanovení pro vybrané druhy služeb

III.1. Ubytovací služby (koleje, hotely, hostely)

1. Jestliže zákazník zjistí, že ubytování má vadu (kvalita neodpovídá objednané službě, nejsou dodrženy standardy ubytování), musí uplatnit své právo na reklamaci vadné služby bez zbytečného odkladu u ubytovatele.

2. Zákazník, který reklamuje v době poskytování služby, má právo požadovat řádné a včasné odstranění vady. Není-li smluvní partner schopen vadu na místě odstranit a nemůže-li např. poskytnout náhradní ubytování, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Pokud by vada byla takového rozsahu, že by bránila užívání poskytované služby, má zákazník právo od smlouvy odstoupit. V případě odstoupení od smlouvy podle předchozí věty jsou smluvní strany povinny se vyrovnat podle obecně závazných právních předpisů.

III.2. Stravovací služby

1. Vady jakosti pokrmů a nápojů určených k okamžité spotřebě zákazník reklamuje ihned po ochutnání. V případě, že vady pokrmů a nápojů se týkají množství a hmotnosti, musí být reklamovány ještě před započítáním konzumace. Tyto vady se reklamují u přímého poskytovatele služby (tj. přímo v menze, bufetu, pizzerii, atp.).

2. Není-li na úseku služeb stravování dodržena správná jakost, hmotnost, míra nebo teplota pokrmu či nápoje, má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a okamžité odstranění vady.

3. Vady potravin se považují za neodstranitelné. Vyskytne-li se vada potravin, má zákazník právo požadovat její výměnu nebo zrušení smlouvy na tuto službu a následné vrácení části uhrazené ceny.

4. V provozovnách, prodejních místech, bufetech, je nutné dodržovat platný zákon o potravinách a tabákových výrobcích, který uvádí dvě data - „datum použitelnosti“ („spotřebujte do ...“), po kterém výrobek nesmí být již prodáván, a „datum minimální trvanlivosti“ („minimální trvanlivost do...“), po kterém smí být výrobek prodáván pouze s upozorněním, že toto datum již uplynulo. Tato lhůta udává minimální dobu, po kterou si výrobek zachová své vlastnosti, pokud byly dodrženy podmínky pro jeho skladování.

5. Lhůta pro uplatnění reklamace na prodávané potravinářské zboží činí 8 dní, u nepotravinářského zboží a služeb 6 měsíců.

III.3. Ostatní služby

1. Reklamaci, resp. práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří či agenturou, hotelem, apod., zákazník uplatňuje v provozovně cestovní kanceláře, agentury, hotelu (např. Novoměstský hotel, CDMS Krystal, příslušný hostel), nebo v sídle ČVUT - SÚZ na příslušném útvaru ubytovacím, popř. u zprostředkovatele služeb, který služby zakoupil.
2. Reklamaci, resp. práva z odpovědnosti za vady, u průvodcovských služeb uplatňuje zákazník přímo v místě činnosti u příslušného vedoucího (např. Betlémská kaple), nebo v sídle ČVUT – SÚZ na odboru administrativně správním.
3. Reklamaci, resp. práva z odpovědnosti za vady, u doplňkově prodávaného zboží uplatňuje zákazník v příslušné provozovně, středisku, v níž je reklamační možná vzhledem k prodávanému zboží.

IV.

Vyřizování reklamací

1. Uplatní-li zákazník reklamaci, resp. práva z odpovědnosti za vady služeb, které jsou mu poskytovány nebo již byly poskytnuty, je povinen zřizovatel (poskytovatel) služby, vedoucí provozovny, střediska, nebo jiný pověřený pracovník, po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností, rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 (tří) dnů.
2. Vyřízení reklamace (stížnosti) musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem.
3. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen zřizovatel (vedoucí střediska, osoba poskytující službu či jiný pověřený pracovník) sepsat se zákazníkem reklamační protokol. Reklamačním protokolem může být i list z Knihy přání a stížností nebo zvláštní písemný protokol. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost uvedena v reklamačním protokolu. Reklamační protokol podepíše ten, kdo ho se zákazníkem sepsal, a zákazník. Zákazník poté obdrží jeden výtisk reklamačního protokolu.
4. V případě písemných reklamačních podání, tj. poštou, platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení předchozího odstavce.
5. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat pravdivé informace, předložit podklady potvrzující oprávněnost reklamace, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše.
6. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby, nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby. Jinak ČVUT - SÚZ poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

V.

Závěrečná ustanovení

1. V ostatním dále platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, interní předpisy ČVUT - SÚZ a ostatní pokyny, se kterými se zákazník seznámil a které podepsal při uzavření příslušné smlouvy, např. Smlouvy o ubytování.

2. V případě, že zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace, má právo písemně požádat o přezkoumání ředitele ČVUT - SÚZ, který rozhodne o vyřízení reklamace s konečnou platností.

3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2013

Jaromír Přihoda
ředitel





Přehled umístění „Knih přání a stížností“

v objektech ČVUT v Praze - Správy účelových zařízení

1. Kniha přání a stížností má za úkol zprostředkovat mezi studenty, zákazníky, provozovateli jednotlivých zařízení a středisek a vedením ČVUT v Praze - SÚZ sdílení a předávání informací týkajících se služeb, prodejů, apod.
2. Kniha přání a stížností bude na všech střediscích a provozovnách na vyžádání dána zákazníkům, spotřebitelům k dispozici.
3. Kniha přání a stížností **bude vedena vždy v písemné podobě, a to v knižní formě (kniha, sešit)** pro případné přímé reklamace, stížnosti, přání nebo doporučení, a to na níže uvedených pracovištích. Zápis provede příslušný pracovník na jednotlivých pracovištích a každý zápis v Knize přání a stížností (de facto reklamační protokol) bude podepsaný zapisovatelem a zákazníkem.
4. Případné písemné, neanonymní stížnosti a podněty, které budou doručeny běžnou poštou, budou zaevidovány do „deníku došlé pošty“ a postoupeny standardním způsobem k vyřízení na příslušné pracoviště. Příslušný odpovědný pracovník postupuje při jejich vyřizování podle Reklamačního řádu ČVUT SÚZ.
5. Lhůta pro vyřízení reklamací je dle předchozího textu a dle zákona na ochranu spotřebitele 3 (tři) dny, případně 30 (třicet) dní od uplatnění reklamace zákazníkem.
6. KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ v knižní podobě bude vedena a k dispozici všem zákazníkům na následujících pracovištích ČVUT - SÚZ:

Odbor administrativně správní

- Betlémská kaple

Odbor ubytování:

- Centrální recepce – pro všechny bloky kolejí Strahov a hostel
- Oddělení ubytovacích služeb (cestovní agentura)
- Kolej Sinkuleho
- Kolej Dejvická
- Kolej Orlik
- Kolej Bubeneč
- Koleje Podolí
- Kolej Hlávková
- Novoměstský hotel

Odbor gastronomie:

- Menza Strahov
- Menza Studentský dům
- Menza Technická
- Menza Podolí
- Bufet FSv (Megabufet)
- Masarykova kolej
- Menza Restaurace KOKOS Kladno
- Pizzerie La Fontanella
- Výdejna Karlovo náměstí
- Výdejna Horská