

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek 1 | Úvodní ustanovení

1. Tento Reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje postup **provozoven – ubytovacích zařízení**, které provozuje obchodní společnost Republika 24 s.r.o., IČO: 04494504, se sídlem náměstí Republiky 138/24, Vnitřní Město, 301 00 Plzeň (dále jen „**Provozovatel**“), a které jsou uvedeny v **Příloze č. 1** tohoto Reklamačního řádu při vyřizování reklamaci klientů (hostů), zejména spotřebitelů (dále jen „**Klient**“), vztahujících se ke službám poskytovaným Provozovatelem v příslušných provozovnách – ubytovacích zařízeních.
2. Tento Reklamační řád informuje Klienty zejména o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, jakož i o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Článek 2 | Reklamace a její uplatnění

1. Klient je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění (dále i jen „**reklamace**“), není-li mu příslušná služba poskytnuta v souladu s uzavřenou smlouvou a/nebo platnými obecně závaznými právními předpisy.
2. Reklamaci uplatňuje Klient přednostně na tom úseku (středisku) provozovny – ubytovacího zařízení, kde byla Klientovi příslušná služba poskytnuta či zajištěna, a to buď u konkrétního pracovníka, jehož prostřednictvím Provozovatel službu poskytuje, nebo u smluvního partnera Provozovatele (ubytovacího zařízení); není-li možné uplatnit reklamaci tímto způsobem, může se Klient obrátit na Provozovatele skrze tato kontaktní spojení: tel.: +420 601 175 175, e-mail: faktury@republika24.cz.
3. V zájmu rychlého vyřízení reklamace je účelné, aby Klient při uplatňování reklamace Provozovateli (ubytovacímu zařízení) doložil doklad (doklady), vztahující se k tomu, co reklamuje (Provozovatelem potvrzenou objednávku, smlouvu, vystavený účet apod.). Pokud to povaha reklamace vyžaduje, je třeba, aby Klient při uplatňování reklamace předložil rovněž věc, u níž vadu reklamuje.
4. Ve vztahu k poskytování ubytování ze strany Provozovatele (ubytovacího zařízení) má host právo požadovat odstranění vady, pokud obdržel jiný typ ubytování než ten, který sjednal s Provozovatelem (ubytovacím zařízením), nebo pokud se jedná o vadu vztahující se k funkčnosti a/nebo vybavení prostor, v nichž je ubytován. Nelze-li vadu odstranit, bude Klientovi poskytnuto náhradní - jiné ubytování, je-li k dispozici, nebo přiměřená sleva z ceny ubytování, bude-li ubytování i přes výše uvedenou vadu po dohodě s Klientem poskytnuto. Nelze-li příslušnou vadu odstranit, je Klient oprávněn od smlouvy týkající se poskytnutí ubytování odstoupit.
5. Klient uplatňuje reklamaci ihned po zjištění vady.
6. Provozovatel (ubytovací zařízení) vydá klientovi písemné potvrzení o tom, kdy Klient právo z odpovědnosti za vady uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace Klient požaduje a jaké jsou kontaktní údaje Klienta pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Článek 3 | Vyřízení reklamace

1. Provozovatel (ubytovací zařízení) o reklamaci rozhodne bez zbytečného odkladu. Provozovatel (ubytovací zařízení) je povinen reklamaci vyřídit a uvědomit o tom Klienta nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud Provozovatel (ubytovací zařízení) s Klientem nedohodne lhůtu delší. Uplyne-li tato lhůta marně, má Klient právo od smlouvy o poskytnutí vadného plnění odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
2. O datu a způsobu vyřízení reklamace je Provozovatel (ubytovací zařízení) povinen vydat hostovi potvrzení a je povinen mu písemně odůvodnit zamítnutí reklamace, je-li reklamace zamítnuta.

Článek 4 | Ustanovení společná a závěrečná

1. V záležitostech neupravených tímto Reklamačním řádem postupuje Provozovatel (ubytovací zařízení) dle platných obecně závazných právních předpisů České republiky, zejména pak dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
2. Nedílnou součástí tohoto reklamačního řádu tvoří tyto přílohy:
 - **Příloha č. 1 – Seznam ubytovacích zařízení Provozovatele**
3. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.11.2024.

V Plzni dne 1.11.2024

Republika 24 s.r.o.
Roman Moulis, jednatel

Příloha č. 1 – Seznam ubytovacích zařízení Provozovatele

<u>Ubytovací zařízení č. 1:</u> Republika 24 s.r.o. APARTMENTS náměstí Republiky 138/24 301 00 Plzeň IČO: 04494504 DIČ: CZ04494504 Tel: +420 601 175 175 E-mail: apartments@republika24.cz Web: https://www.republika24.cz/apartmany/ Číslo účtu: 2901799509/2010 (CZK) 2901799517/2010 (EUR)	<u>Ubytovací zařízení č.5:</u> Republika 24 s.r.o. Apartmány Plzeň - Zábělá Zábělá 69 312 00 Plzeň IČO: 04494504 DIČ: CZ04494504 Tel: +420 371 580 580 E-mail: zabela@plzenapartman.cz Web: https://www.apartmanyplzenzabela.cz Číslo účtu: 2502592658/2010 (CZK) 2302592661/2010 (EUR)
<u>Ubytovací zařízení č. 2:</u> Republika 24 s.r.o. Apartmány Plzeň - Zborovská Zborovská 22a 301 00 Plzeň IČO: 04494504 DIČ: CZ04494504 Tel: +420 371 580 580 E-mail: zborovska@plzenapartman.cz Web: https://www.apartmanyzborovska.cz Číslo účtu: 2902668754/2010 (CZK) 2302592661/2010 (EUR)	<u>Ubytovací zařízení č. 6:</u> Republika 24 s.r.o. Kemp Kosatka Pňovany 630 330 33 Pňovany IČO: 04494504 DIČ: CZ04494504 Tel: +420 601 170 170 E-mail: recepce@kempkosatka.cz Web: https://www.kempkosatka.cz Číslo účtu: 2201799516/2010 (CZK) 2901799517/2010 (EUR)
<u>Ubytovací zařízení č. 3:</u> Republika 24 s.r.o. HOSTEL Plzeň - Rolnické náměstí Rolnické náměstí 15/8 312 00 Plzeň IČO: 04494504 DIČ: CZ04494504 Tel: +420 371 580 580 E-mail: hostelrolnickenamesti@plzenapartman.cz Web: https://www.hostelplzen.cz Číslo účtu: 2802668757/2010 (CZK) 2302592661/2010 (EUR)	<u>Ubytovací zařízení č. 7:</u> Republika 24 s.r.o. Pohoda na Radosti Pňovany 350 330 33 Pňovany IČO: 04494504 DIČ: CZ04494504 Tel: +420 601 170 170 E-mail: recepce@kempkosatka.cz Web: https://www.pohodanaradosti.cz Číslo účtu: 2102955050/2010 (CZK) 2901799517/2010 (EUR)
<u>Ubytovací zařízení č. 4:</u> Republika 24 s.r.o. Apartmány Kladno - Libušín Důl Max 118 272 03 Kladno IČO: 04494504 DIČ: CZ04494504 Tel: +420 601 135 135 E-mail: apartments@republika24.cz Web: https://www.apartmanykladno.cz Číslo účtu: 2102699448/2010 (CZK) 2302592661/2010 (EUR)	

