

INDOMUS STANDARD 2026

Příloha č. 5 – Reklamační řád

Postup pro uplatnění a vyřízení reklamací v B2B režimu

Poskytovatel	Indomus Reality s.r.o.
Smluvní dokument	Rámcová smlouva o poskytování ubytovacích kapacit a souvisejících služeb B2B v3.0
Verze přílohy	finální pracovní verze pro smluvní balíček Indomus Standard 2026
Použití	příloha k individuální objednávce a/nebo rámcové smlouvě

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup pro uplatnění a vyřízení reklamací objednatele týkajících se ubytovacích kapacit a souvisejících služeb poskytovaných společnostmi Indomus Reality s.r.o.

Reklamační řád se použije v rozsahu, v jakém není odchylně sjednáno v rámcové smlouvě, objednávce nebo jiném písemném ujednání mezi stranami.

Tento dokument je určen pro smluvní vztahy B2B. Není-li výslovně sjednáno jinak, neuplatní se spotřebitelský reklamační režim.

2. Co lze reklamovat

Objednatel může reklamovat zejména podstatné odchylky mezi potvrzenou objednávkou a skutečně poskytnutou ubytovací kapacitou, vady prostoru, nefunkčnost sjednaného vybavení, nedodržení potvrzeného rozsahu služeb nebo jiné prokazatelné nedostatky na straně poskytovatele.

Za reklamaci se nepovažuje požadavek na změnu objednávky, prodloužení pobytu, změnu osob, změnu kapacity, dodatečné služby nebo řešení škod způsobených objednatelem, ubytovanými osobami či návštěvami.

Reklamovat nelze skutečnosti, které objednatel nebo ubytovaná osoba při převzetí znali nebo museli znát a bez výhrad je akceptovali, pokud se později nezhoršily vinou poskytovatele.

3. Povinnost včasného oznámení

Objednatel nebo ubytovaná osoba je povinna oznámit vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí nebo při náležité péči zjistit mohla.

Vady, které lze odstranit během pobytu, musí být oznámeny tak, aby poskytovatel měl reálnou možnost je prověřit a odstranit. Pozdní oznámení může vést k zamítnutí reklamace nebo omezení nároku.

Vady zjištěné při převzetí ubytování musí být oznámeny neprodleně, ideálně před faktickým zahájením užívání nebo nejpozději v den převzetí.

4. Způsob uplatnění reklamace

Reklamace se uplatňuje písemně, zejména e-mailem, prostřednictvím určeného kontaktního kanálu nebo jiným prokazatelným způsobem sjednaným s poskytovatelem.

Reklamace musí obsahovat identifikaci objednatele, číslo objednávky nebo smlouvy, adresu a označení ubytovací kapacity, popis vady, datum a čas zjištění, požadovaný způsob řešení a dostupné důkazy.

K reklamaci je vhodné přiložit fotodokumentaci, video, komunikaci s personálem, seznam dotčených osob nebo jiné podklady umožňující rychlé prověření situace.

5. Součinnost při vyřízení reklamace

Objednatel a ubytované osoby jsou povinni poskytnout poskytovateli přiměřenou součinnost, zejména umožnit přístup do prostoru, umožnit kontrolu vady, komunikovat o termínu opravy a zdržet se jednání, které by vadu zhoršilo.

Pokud objednatel nebo ubytovaná osoba neposkytne součinnost, znemožní kontrolu, odmítne navržené přiměřené řešení nebo vadu odstraní bez dohody tak, že poskytovatel nemůže stav ověřit, může být reklamáce zamítnuta.

V případě havárie nebo rizika škody je ubytovaná osoba povinna postupovat podle pokynů poskytovatele a učinit přiměřená opatření k omezení škody.

6. Vyřízení reklamace

Poskytovatel reklamaci prověří bez zbytečného odkladu s ohledem na povahu vady, dostupnost prostoru, nutnost technického zásahu, dostupnost dodavatelů a provozní podmínky objektu.

Je-li reklamáce důvodná, poskytovatel zvolí přiměřený způsob řešení, zejména odstranění vady, zajištění náhradního vybavení, přiměřenou organizační úpravu, náhradní kapacitu, slevu nebo jiné řešení odpovídající povaze vady.

Objednatel nemá nárok na konkrétní způsob vyřízení reklamace, pokud poskytovatel nabídne řešení, které je vzhledem k povaze vady přiměřené a funkční.

Lhůta pro vyřízení reklamace se může prodloužit, pokud je nutné provést odborné posouzení, zajistit externího dodavatele, čekat na náhradní díl, vstup do prostoru nebo součinnost objednatele.

7. Sleva a kompenzace

Případná sleva nebo kompenzace se stanoví s ohledem na rozsah vady, dobu trvání vady, míru omezení užívání, součinnost objednatele a možnost nápravy během pobytu.

Sleva se neposkytuje za vady způsobené objednatelem, ubytovanými osobami, návštěvami, vyšší mocí, výpadkem služeb třetích osob mimo kontrolu poskytovatele nebo běžnými provozními omezeními, pokud poskytovatel postupoval přiměřeně.

Nárok na slevu nevzniká, pokud objednatel vadu oznámil pozdě a poskytovateli tím znemožnil nápravu nebo ověření skutečného stavu.

8. Zamítnutí reklamace

Poskytovatel je oprávněn reklamaci zamítnout zejména tehdy, pokud reklamovaná vada nebyla prokázána, byla způsobena objednatelem nebo ubytovanou osobou, byla oznámena pozdě, objednatel neposkytl součinnost, vada byla běžným opotřebením nebo šlo o okolnost mimo odpovědnost poskytovatele.

Zamítnutí reklamace bude objednateli sděleno písemně nebo jiným obvyklým komunikačním způsobem, včetně stručného odůvodnění.

9. Evidence reklamací

Poskytovatel je oprávněn vést evidenci reklamací, související komunikace, fotodokumentace, servisních zásahů a rozhodnutí o vyřízení reklamace pro účely ochrany svých práv, provozního řízení a kontroly kvality.

Komunikace e-mailem, prostřednictvím interních systémů, zpráv nebo jiných písemných kanálů může sloužit jako podklad pro vyřízení reklamace.

10. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je nedílnou součástí smluvní dokumentace Indomus Standard 2026.

Uplatněním reklamace není dotčena povinnost objednatele hradit řádně a včas sjednanou cenu, pokud se strany písemně nedohodnou jinak.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem uvedeným v rámcové smlouvě, objednávce nebo jiném smluvním dokumentu, jehož je přílohou.

11. Doporučený obsah reklamačního oznámení

Údaj	Obsah
Identifikace objednatele	název, IČO, kontaktní osoba

Objednávka / smlouva	číslo objednávky, období ubytování
Ubytovací kapacita	adresa, pokoj, byt, lůžko
Popis reklamace	konkrétní popis vady a její dopad
Datum a čas zjištění	
Důkazy	fotografie, video, svědci, komunikace
Požadované řešení	oprava, náhradní vybavení, organizační řešení, sleva, jiné