

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

- a) V tomto reklamačním řádu naleznete údaje o právech vznikajících z vadného plnění a další podmínky pro uplatňování těchto práv v souvislosti se službami poskytovanými společností První chalupářská s.r.o., IČO: 196 26 487, sídlem Na Hřebenkách 1380/26, Smíchov, 150 00 Praha 5, zapsanou v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 389389 vedenou u Městského soudu v Praze („**Zprostředkovatel**“) spotřebitelům.
- b) Pokud v tomto reklamačním řádu není uvedeno jinak, veškeré pojmy uvedené zde s velkými počátečními písmeny mají význam, který jim dávají Obchodní podmínky pro zájemce o ubytování, dostupné na <http://matevolno.cz/obchodni-podminky-uzivatele>
- c) („**Obchodní podmínky**“).
- d) Zprostředkovatel odpovídá výhradně za poskytování Služby ze strany Zprostředkovatele v souladu s Obchodními podmínkami. Zprostředkovatel není odpovědný za jakékoli jednání Ubytovatele či třetí osoby v souvislosti se Smlouvou o ubytování, kterým spotřebiteli vznikne jakákoli újma. Veškeré reklamace související s plněním Smlouvy o ubytování je nutné postupem dle článku 3 tohoto reklamačního řádu uplatnit přímo u Ubytovatele.

2. Reklamace a práva z vadného plnění Zprostředkovatele

- a) Oznámí-li spotřebitel řádně a včas Zprostředkovateli vadu Služby, pak:
 - i. je-li vada Služby podstatným porušením smlouvy se Zprostředkovatelem, má spotřebitel právo na odstranění vady dodáním nové Služby bez vady nebo dodáním chybějící Služby, nebo na odstranění vady opravou Služby, nebo na přiměřenou slevu z ceny Služby, nebo odstoupit od Smlouvy. Spotřebitel sdělí Zprostředkovateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady; provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu Zprostředkovatele; to neplatí, žádal-li spotřebitel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Zprostředkovatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li spotřebiteli, že vady neodstraní, může spotřebitel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny Služby, nebo může od smlouvy se Zprostředkovatelem odstoupit. Ne zvolí-li spotřebitel své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy se Zprostředkovatelem.
 - ii. je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy se Zprostředkovatelem, má spotřebitel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny Služby. Neodstraní-li Zprostředkovatel vadu Služby včas nebo ji odmítne odstranit, může spotřebitel požadovat slevu z ceny Služby, anebo může od smlouvy se Zprostředkovatelem odstoupit; provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu Zprostředkovatele. Dokud spotřebitel neuplatní právo na slevu z ceny Služby nebo neodstoupí od smlouvy, může spotřebiteli dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady

může Zprostředkovatel odstranit podle své volby opravou Služby nebo dodáním nové Služby, tato volba nesmí spotřebiteli způsobit nepřiměřené náklady.

Do odstranění vady nemusí spotřebitel platit část ceny Služby odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu. Neoznámil-li spotřebitel vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy se Zprostředkovatelem z tohoto důvodu.

- b) Spotřebitel může vytknout vadu Služby (uplatnit reklamaci) prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu info@matevolno.cz, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy měl spotřebitel možnost vadu Služby zjistit, nejpozději do dvou let od poskytnutí dané Služby. Spotřebitel obdrží od Zprostředkovatele na e-mail potvrzení o přijetí reklamace, obsahující informaci o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- c) Zprostředkovatel o reklamaci rozhodne podle složitosti případu ihned, nejpozději ale do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se ale nezapočítává doba potřebná k případnému odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady Zprostředkovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Zprostředkovatel se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty je podstatným porušením smlouvy se spotřebitel ze strany Zprostředkovatele.

3. Reklamace a práva z vadného plnění Ubytovatele

- a) Tento reklamační řád v této části stanovuje, jakým způsobem Ubytovatelé postupují při vyřizování reklamací Zákemců, zejména určuje rozsah práv z vadného plnění, jejich uplatnění a postup řešení reklamací, a zároveň stanoví, kde a jak mohou Zákemci svá práva uplatnit.
- b) Zákemce je oprávněn reklamovat vady Ubytování, pokud neodpovídá podmínkám Smlouvy o ubytování nebo obecně závazným právním předpisům. Zákemce reklamuje vady Smlouvy o ubytování, resp. Ubytování přímo u Ubytovatele, nikoliv u Zprostředkovatele.
- c) Zákemce je povinen vadu Ubytování oznámit Ubytovateli bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí nebo mohl zjistit. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Zákemci uplatní reklamaci ihned na místě během pobytu a upozorní přímo Ubytovatele či jeho personál, aby mohla být zjednána náprava okamžitě. Pokud uvedený způsob reklamace není možný, může Zákemce reklamaci uplatnit písemně elektronickou formou – zasláním e-mailu na e-mailovou adresu Ubytovatele uvedenou na jeho webových stránkách a určenou k vyřizování reklamací, případně na e-mailovou adresu Ubytovatele sdělenou Zákemci v e-mailu s potvrzením Objednávky Ubytovacího zařízení, pokud Ubytovatel speciální e-mailovou adresu pro vyřizování reklamací neuveřejnil.
- d) Pro rychlejší vyřízení reklamace se doporučuje, aby Zákemce spolu s reklamací předložil doklady související s reklamovaným Ubytováním (např. potvrzení Objednávky). V případě, že povaha reklamace vyžaduje předložení věci, na niž se vada projevila, je Zákemce povinen ji dodat spolu s reklamací.

- e) Zájemce je oprávněn požadovat **odstranění vady**, jedná-li se o odstranitelnou vadu, zejména pokud obdržel jiný typ Ubytovacího zařízení než ujednaný ve Smlouvě o ubytování, nebo pokud se jedná o vadu týkající se vlastností Ubytovacího zařízení, kde je ubytován, nebo může Zájemce požadovat **slevu z Ceny ubytování**. Nelze-li vadu Ubytování odstranit, je Zájemce od Smlouvy o ubytování oprávněn **odstoupit** nebo požadovat **slevu z Ceny ubytování**. Zájemce uvede požadovaný způsob vyřízení reklamace při jejím uplatnění.
- f) O přijetí reklamace vystaví Ubytovatel Zájemci písemné potvrzení. V něm uvede datum podání reklamace, její obsah, požadovaný způsob řešení reklamace (tj. buď (i) odstranění vady nebo (ii) slevu z Ceny ubytování, nebo v případě neodstranitelné vady (i) odstoupení od Smlouvy o ubytování nebo (ii) slevu z Ceny ubytování) a kontaktní údaje Zájemce pro další komunikaci.
- g) Ubytovatel rozhodne o způsobu vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů od uplatnění reklamace. Ubytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, nedohodne-li se se Zájemcem jinak. V případě marného uplynutí této lhůty může Zájemce od Smlouvy o ubytování odstoupit nebo požadovat slevu z Ceny ubytování.
- h) Ubytovatel zašle Zájemci potvrzení o vyřízení reklamace, které bude obsahovat způsob a datum vyřízení. Bude-li reklamace odmítnuta, zašle Ubytovatel Zájemci písemné odůvodnění odmítnutí reklamace.
- i) V případech, které tento Reklamační řád výslovně neupravuje, se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- j) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.12. 2025.