

Reklamační a stížnostní řád

Provozovatel / ubytovatel: **Perinvest S.M.C. s.r.o.**

IČO: 27364941

Sídlo: **Za Mototechnou 636/50, Stodůlky, 155 00 Praha 5**

Provozovna: **Na Dvorečku, Velemysleves č.p. 20, PSČ 438 01**

E-mail: **Velemysleves@mediant.cz**

Telefon: **[telefon]**

KONTAKT PRO REKLAMACE: **[telefon]**, Velemysleves@mediant.cz, Perinvest S.M.C. s.r.o., Za Mototechnou 636/50, Stodůlky, 155 00 Praha 5]

Účinnost od: **17.08.2026**

1. Účel dokumentu

Tento reklamační a stížnostní řád upravuje způsob, jakým host může uplatnit reklamaci nebo stížnost související s ubytováním nebo službami ubytovacího zařízení.

2. Uplatnění reklamace

1. Host je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvod reklamace.
2. Reklamaci lze uplatnit:
 - o osobně u odpovědné osoby v ubytovacím zařízení,
 - o e-mailem na Velemysleves@mediant.cz,
 - o písemně na adrese Perinvest S.M.C. s.r.o., Za Mototechnou 636/50, Stodůlky, 155 00 Praha 5
3. Reklamace by měla obsahovat:
 - o jméno a kontakt hosta,
 - o termín pobytu,
 - o číslo pokoje nebo rezervace,
 - o popis reklamované skutečnosti,
 - o požadovaný způsob řešení,
 - o případné fotografie nebo jiné podklady.

3. Vyřízení reklamace

1. Ubytovatel reklamaci posoudí a vyřídí v přiměřené lhůtě, zpravidla do 30 dnů.
2. Je-li možné vadu odstranit na místě, host umožní ubytovateli přiměřenou možnost nápravy.
3. O výsledku reklamace bude host informován e-mailem, písemně nebo jiným dohodnutým způsobem.
4. Ustanoveními reklamačního řádu nejsou omezena zákonná práva hosta z vadného plnění; o existenci práv z vadného plnění je ubytovatel povinen hosta informovat.

4. Stížnosti na bezpečnost

1. Stížnosti týkající se bezpečnosti, zvířat, otevřených branek, poškozeného oplocení, úrazu nebo jiného rizika je host povinen oznámit ihned.
2. V naléhavých případech host kontaktuje odpovědnou osobu na telefonu [telefon] a v případě ohrožení života nebo zdraví tísňovou linku 112 nebo 155.

5. Smírné řešení

Ubytovatel usiluje o smírné vyřešení reklamací a stížností. Tím nejsou dotčena práva hosta podle právních předpisů.

6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že mezi ubytovatelem a hostem, který je spotřebitelem, vznikne spotřebitelský spor ze smlouvy o ubytování, který se nepodaří vyřešit přímo, může se spotřebitel obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, web: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/> .

Tím není dotčeno právo spotřebitele obrátit se na soud.