

Reklamační řád – Melori aqua & spa

Melori aqua & spa patří společnosti SNĚŽNÍK a.s., se sídlem Velká Morava 79, Dolní Morava 561 69, IČO: 26979136 (dále jen „Melori“).

1. Předmět

1.1 Tento reklamační řád upravuje v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti za zboží, výrobků a služeb zakoupených v centru Melori a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“). Reklamační řád je k dispozici také na webových stránkách www.melori.cz

2. Uplatňování reklamací

2.1 V případě vadně poskytnutých služeb nebo služeb, které byly prokazatelně objednány a potvrzeny, avšak neposkytnuty, vzniká zákazníkovi právo reklamace. Práva z vadného plnění zákazník uplatňuje v Melori, kde reklamované služby či zboží zakoupil.

2.2 Zákazník je povinen vytknout vadu poskytovaných služeb včas, bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě poskytnutí služby. Nevytkne-li zákazník vadu poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu, nemůže mu být reklamace uznána. Neprodlené vytknutí vady (uplatnění reklamace) na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.

2.3 Nebudou-li práva z odpovědnosti za vady uplatněna nejpozději do 24 měsíců u zboží, do 24 hodin ode dne poskytnutí služby – wellness procedury (masáže atp.) a do 6 měsíců u ostatních služeb, zaniknou. Stravu lze reklamovat pouze před jejím zkonsumováním. Při reklamaci poskytovaných služeb musí host vždy doložit, že předmět reklamace souvisí s konkrétním pochybením provozovatele.

2.4 Reklamaci může zákazník uplatnit písemně buď přímo na místě na hlavní recepci nebo přes reklamační formulář www.dolnimorava.cz/reklamace

2.5 Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, svůj kontakt, účtenku, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možností i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace. V případě zakoupeného zboží je zákazník povinen jej při reklamaci předložit.

2.6 Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. V případě ústního podání reklamace je pověřený zástupce Melori povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník vyžaduje a dále datum. Protokol, resp. potvrzení



o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce Melori i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

2.7 Jestliže zákazník zároveň předá Melori písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

2.8 Klient ztrácí nárok na slevu z ceny, jestliže uplatní reklamaci na vadu služeb až po částečném či úplném využití služeb.

3. Vyřizování reklamací

3.1 Melori má povinnost zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, a v případě reklamovaného zboží včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3.2 Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění související se službami, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, vedoucí denní směny Melori poskytující předmětné služby nebo jiný pověřený zaměstnanec je povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

3.3 V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.1 reklamačního řádu.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

4.1 Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, předložit reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zaměstnanci přístup do prostoru, který mu byl poskytnut apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

5. Způsob vyřízení reklamace

5.1 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo reklamovaného zboží, nebo v případech, kdy je to možné, i k poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka domáhat se v zákonem stanovených případech odstoupení od smlouvy.

5.2 V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3 Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit ani poskytnout náhradní plnění, má host právo na přiměřenou slevu z ceny poskytnutého plnění, případně vrácení částky již zaplacených služeb.

5.4 V případech, kdy se reklamace týká závad technického charakteru, které nelze odstranit v běžných termínech, bude reklamace vyřízena individuálně.

5.5 V případě, kdy se v rámci reklamačního řízení zjistí, že smluvně sjednaná a/nebo jinak požadovaná služba byla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, nebo byla oprávněným



zaměstnancem odmítnuta z důvodných pochybností o zdravotním stavu hosta, zejména proto, že vyžadovaná služba není pro hosta ze zdravotního hlediska vhodná, na což byl host pracovníkem upozorněn, je reklamace posouzená jako nedůvodná a je postupováno dále dle odst. 5.2. tohoto článku.

5.6 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Melori nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Melori zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

6.1 V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

6.2 V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Melori prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 30. 1. 2026.

7.2 Tento Reklamační řád je vyvěšen na internetových stránkách Melori aqua & spa www.melori.cz.

