

## REKLAMAČNÍ A STORNO PODMÍNKY

TPH, spol. s r.o.

IČO: 26217929

Sídlo: Benátky 214, 671 03 Vranov nad Dyjí

(dále jen „provozovatel“)

---

### 1. Úvodní ustanovení

Tyto podmínky upravují:

- uplatnění reklamací služeb
- podmínky storna rezervací
- vrácení plateb za ubytovací a související služby

Služby jsou poskytovány prostřednictvím:

- [www.benatky214.cz](http://www.benatky214.cz)
  - rezervačních portálů (Booking.com, Amazing Places)
  - systému Previo
  - přímé rezervace
- 

### 2. Storno podmínky (zrušení rezervace)

Host má právo zrušit rezervaci za těchto podmínek:

- **14 a více dní před příjezdem**  
→ bez storno poplatku (vrácení zaplacené částky v plné výši)
  - **13 a méně dní před příjezdem**  
→ storno poplatek 100 % z ceny pobytu  
→ zaplacená záloha nebo částka propadá
- 

### Změna termínu

- Rezervaci lze změnit po dohodě a dle dostupnosti
  - Provozovatel není povinen změnu umožnit
- 

### 3. Platební podmínky a vrácení peněz

- Při rezervaci je požadována záloha ve výši 50 %
- Doplatek může být uhrazen předem nebo na místě
- V případě online rezervace se hradí celá částka za pobyt

## Vrácení plateb

- Peníze jsou vráceny stejným způsobem, jakým byly uhrazeny, pokud není dohodnuto jinak
  - Lhůta pro vrácení: **do 14 dnů od schválení storna nebo reklamace**
- 

## 4. Reklamace služeb

Host má právo reklamovat služby, pokud:

- nebyly poskytnuty v dohodnutém rozsahu
  - neodpovídají rezervaci
  - vykazují vady (např. nefunkční vybavení apod.)
- 

## 5. Uplatnění reklamace

Reklamaci je nutné uplatnit:

- **bez zbytečného odkladu**, nejpozději do konce pobytu

Způsob podání:

- osobně u kontaktní osoby
- e-mailem (info@benatky214.cz)
- písemně na adresu provozovatele

Reklamace musí obsahovat:

- jméno hosta
  - termín pobytu / číslo rezervace
  - popis problému
  - požadované řešení
- 

## 6. Vyřízení reklamace

- Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu
  - Nejpozději do **30 dnů od uplatnění**
- 

**Možnosti řešení:**

- odstranění vady
- poskytnutí náhradní služby
- přiměřená sleva

---

## 7. Reklamacce doplňkových služeb

Reklamacce týkající se:

- wellness (není v ceně pobytu)
- večere (není v ceně pobytu)

musí být uplatněny **okamžitě při jejich čerpání**.

Na pozdější reklamacce nemusí být brán zřetel.

---

## 8. Omezení nároku na vrácení peněz

Nárok na vrácení peněz nevzniká v případě:

- nevyužití objednaných služeb (např. snídaně)
  - pozdního příjezdu nebo předčasného odjezdu
  - zrušení rezervace mimo storno lhůtu
  - důvodů na straně hosta
- 

## 9. Mimořádné situace

V případě zásahu vyšší moci (např. přírodní katastrofa, omezení provozu) bude situace řešena individuálně.

---

## 10. Mimosoudní řešení sporů

V případě sporu má zákazník právo na mimosoudní řešení u:

Česká obchodní inspekce  
[www.coi.cz](http://www.coi.cz)

---

## 11. Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky jsou platné zveřejněním na webových stránkách [www.benatky214.cz](http://www.benatky214.cz).