

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na základe zákona o ochrane spotrebiteľa a z dôvodu správneho postupu pri vybavovaní reklamácie nekvalitných výrobkov, tovaru a služieb vydávame nasledovný reklamačný poriadok.

Článok 1

Základné ustanovenie

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a doplňujú, a predpisov vydaných na ich realizáciu.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorých z prevádzok ubytovacích a stravovacích zariadení poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi nárok na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u osoby poverenej ubytovaním ubytovacieho zariadenia, alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá resp. tovar predaný. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru (doklad z registračnej pokladne, faktúru, kópia objednávky a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytyka. Zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci zariadenia alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak poverený pracovník neuzná reklamáciu za odôvodnenú, postúpi ju bezodkladne vedeniu spoločnosti, ktoré je povinné reklamáciu vybaviť do 3 dní. Ak toto nie je možné, vedenie spoločnosti je povinné vyrozumieť zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

1. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 125/1995 Z. z.

Článok 5

Chyby neodstrániteľné

1. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru v apartmáne (porucha vykurovacieho zariadenia, elektroinštalácii a pod.) a ak ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a apartmán bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatý má zákazník právo na:

- primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má tiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Článok 6

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu zaniká ak sa neuplatní do 15 dní odo dňa po dni, kedy sa zákazník o skutočnostiach, ktoré mohli byť dôvodom na reklamáciu dozvedel.

Článok 7

Spoluúčasť zákazníka pri vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha, musí zákazník umožniť pracovníkom spoločnosti prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby sa bolo možné presvedčiť o odôvodnenosti reklamácie.

Článok 8

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 15. 4. 2013

Ing. Andrej Kostelanský
Zodpovedný vedúci