

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na základe Zákona o ochrane spotrebiteľa vydávam z dôvodu správneho postupu pri vybavovaní reklamácie nekvalitných výrobkov, tovaru a služieb v prevádzkových jednotkách hotelových zariadení Hotel Zauber s.r.o. nasledovný:

ČLÁNOK 1

Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov.

ČLÁNOK 2

Právo občana na reklamáciu

V prípade, že sú zákazníkovi v niektorej z prevádzok hotelového zariadenia Hotel Zauber s.r.o. poskytnuté služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, ako to bolo vopred dohodnuté alebo 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 riaditeľa hotelového zariadenia alebo iného zodpovedného pracovníka, a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.). Ak to povaha reklamácie vyžaduje, je potrebné, aby občan pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Riaditeľ hotelového zariadenia alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Riaditeľ hotelového zariadenia alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní.

ČLÁNOK 4

Chyby odstrániteľné

Stravovacie služby

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu z dôvodov akosti a teploty, uplatňuje zákazník ihneď po prvom ochutnaní jedál a nápojov.

Reklamáciu z dôvodov miery a hmotnosti uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedál a nápojov.

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. 419/2001 Zb. zákonov.

ČLÁNOK 5

Chyby neodstrániteľné

Stravovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.) a ak hotelové zariadenie Hotel Zauber s.r.o. nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, 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 súhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

ČLÁNOK 6

Lehoty na uplatnenie reklamácie

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 hostia pri vybavovaní reklamácie

Host' je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha vecí, musí host' umožniť zodpovedným pracovníkom hotelového zariadenia, Hotel Zauber s.r.o. prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

ČLÁNOK 8

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 15.10.2015

MVDr. Peter Žoldoš
Riaditeľ Villy Zauber ***

