

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1

Základné ustanovenia

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

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu.

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok Hotela PIEŠŤANY poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo 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 vedúceho hotelovej prevádzky 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.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci hotela alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

Na úseku ubytovaných 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

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak hotel 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 potvrdenej objednávky alebo 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 taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Článok 6

Lehoty na uplatnenie reklamácií

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

Článok 7

Záverčné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.08.2017