

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Hotel POPRAD*, Partizánska 677/17, 058 01 Poprad**

Článok 1

Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Z. z. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňajú a zákona č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

1. V prípade, ak sú zákazníkovi poskytované služby nižšej kvality, alebo menšieho rozsahu ako bolo vopred dohodnuté, alebo ako býva obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť túto reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u manažéra hotela alebo iného zodpovedného pracovníka, inak právo na reklamáciu zaniká.
2. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby hosť pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (faktúra, účet z registračnej pokladnice, potvrdená kópia objednávky...) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby hosť pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec (jedlo alebo nápoj), ktorej chybu vytýka.
3. Manažér hotela alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Manažér prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní.
4. Ak manažér hotela alebo ním poverený pracovník neuzná reklamáciu ako odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi výkonnému riaditeľovi, ktorý je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak toto nie je možné, je povinný výkonný riaditeľ vyzrozumieť zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.
5. Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do konca záručnej lehoty (u služieb do 4 mesiacov, u potravín 8 dní a u nepotravinárskeho tovaru do 24 mesiacov).

Článok 4

Chyby odstrániteľné

1. 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 v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedla a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

2. Na úseku ubytovacích služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z..

Článok 5

Chyby neodstrániteľné

1. 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.
2. V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť hosťovi iné náhradné ubytovanie, presunúť hosťa do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom hosťovi 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

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

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

Článok 7

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.11.2017

Hotel POPRAD, s. r. o.
Partizánska 677/17
058 01 Poprad