

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1, Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami čast' VIII. Občianskeho zákonníka t 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a doplňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2, Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok Hotel Samaria*** poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Článok 3, Uplatnenia 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 zápise reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky alebo nim poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dni.

Článok 4, Chyby odstrániteľné

1. 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 pred prvým ochutnaním jedál a nápojov.

2. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 419/2001 Z.z.

Článok 5, Chyby neodstrániteľné

1. 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.

2. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je merné 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 zmluvy pre prenocovanie 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 zákazník 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 dni odo dňa po dni, kedy sa zákazník o skutočnostiach, ktoré mohli byť dôvodom na reklamáciu, dozvedel.

Článok 7, Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie týkajúcej sa poskytovanej 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 8, Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.09.2019