

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1 – Právo na reklamáciu tovaru a služieb

Ak spotrebiteľ zistí, že predané jedlá, nápoje a tovar alebo poskytnuté ubytovacie služby, resp. s nimi súvisiace služby majú nedostatky, má právo ich reklamovať.

Nedostatky v akosti pokrmov a nápojov určených na okamžitú spotrebu reklamuje spotrebiteľ počas konzumácie, a to priamo u obsluhujúceho pracovníka, ktorý ihneď o reklamácií vyrozumie riaditeľa hotela, alebo ním povereného pracovníka. Ak sa nedostatky týkajú množstva a hmotnosti jedál alebo nápojov musia byť reklamované ešte pred začiatkom ich konzumácie. Reklamáciu z dôvodu akosti teploty pokrmov a nápojov musí spotrebiteľ uplatniť ihneď po ochutnaní. Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare chyba, má spotrebiteľ právo túto pri prevzatí alebo v záručnej dobe reklamovať.

Ak spotrebiteľ zistí, že ubytovacia služba, ktorá bola poskytnutá, má nedostatok, musí uplatniť svoje právo u riaditeľa hotela alebo u ním povereného pracovníka, bez zbytočného odkladu. Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o poskytnutých službách, doklad o zaplatení služieb, ktorých nedostatky reklamuje.

Článok 2 – Zodpovednosť organizácie

Ak spotrebiteľ uplatní právo zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služieb, je riaditeľ hotela alebo ním poverený pracovník povinný po odbornom posúdení rozhodnúť o reklamácií ihneď. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď alebo ju riaditeľ hotela prípadne ním poverený pracovník nepovažuje za opodstatnenú, je povinný so spotrebiteľom spísať záznam o reklamácií. V zázname uvedie presné označenie služby a čas, kedy bola poskytnutá, zistené nedostatky a požiadavku na vybavenie reklamácie. Kópiu záznamu dostane spotrebiteľ.

Ak ide o zložitý prípad, je povinný riaditeľ hotela rozhodnúť o reklamácií do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde.

Článok 3 – Neodstrániteľné nedostatky poskytnutej služby

- a) Stravovacie služby: Nedostatky v kvalite jedál a nápojov sa považujú za neodstrániteľné. Spotrebiteľ má právo požadovať výmenu alebo vrátenie zaplatenej ceny.
- b) Ubytovacie služby: Ak nie je možné nedostatky technického charakteru na izbe pridelené spotrebiteľovi odstrániť, a ak hotel nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné, náhradné ubytovanie a izba bude prenajatá po dohode, napriek takémuto nedostatku, má spotrebiteľ právo na:
 - primeranú zľavu z ceny izby,
 - zrušenie zmluvy spravidla pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak už bolo zaplatené

Článok 4 – Lehoty na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do konca záručnej lehoty (pri službách do 4 mesiacov, pri potravinách do 8 dní a pri nepotravinárskom tovare do 24 mesiacov).