

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Penzión U GORALA

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie, nedostatkov na službách a tovaroch predávaných a poskytovaných v penzióne U GORALA vydávame tento reklamačný poriadok na základe zákona č. 250/2007 Z.z. z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Právo a miesto uplatnenia reklamácie

ČLÁNOK I.

Právo na reklamáciu

1. Ak klient zistí, že poskytnuté služby vykazujú nedostatky v kvalite či rozsahu poskytnutých služieb, má právo tieto nedostatky reklamovať.
2. Reklamácie treba riešiť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku.
3. Klient uplatňuje reklamáciu v prevádzke spoločnosti.
4. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zakúpení služby a taktiež kópiu faktúry (prípadne zmluvy) o obstaraní služby prípadne iný doklad.

ČLÁNOK II.

Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje ihneď pri zistení nedostatku, priamo u obsluhujúceho pracovníka. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
2. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní v penzióne, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej doby. Bez predloženia dokladu o kúpe penzión nemusí reklamáciu uznať.
3. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie a to bez zbytočného odkladu.
4. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
7. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

ČLÁNOK III.

Postup a vybavovanie reklamácie

1. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je potrebné spísať s klientom reklamačný zápis, ktorý musí byť podpísaný klientom a zamestnancom, ktorý je na to oprávnený.
2. Klient je povinný podať pravdivé informácie týkajúce sa reklamácie na nedostatky poskytnutej služby a taktiež súčinnosť potrebnú pri vybavovaní reklamácie.
3. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne poverený zamestnanec alebo iná oprávnená osoba určená vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní.
4. Spoločnosť je povinná písomne informovať klienta o stave vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, t.j. od obdržania podkladov zo strany klienta. Jedná sa hlavne o

nedostatky, ktoré sa týkajú odborného posúdenia reklamácie.

5. Reklamačný zápis slúži ako podklad na prešetrenie reklamácie. Musí sa vystaviť v dvoch vyhotoveniach jeden obdrží klient a druhý poverený zamestnanec. Tento doklad slúži ako potvrdenie o uplatnení reklamácie.

6. V prípade, že nebol spísaný reklamačný zápis nie je možné prešetriť ani dodatočne uplatniť reklamáciu.

ČLÁNOK IV.

Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa presvedčil o oprávnenosti reklamácie.

ČLÁNOK V.

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2025

Katarína Gondeková
konateľ spoločnosti Penzión U GORALA