

Reklamačný poriadok

ELITE

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 dolňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v prevádzke hotela ELITE poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako 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 riaditeľa hotela ELITE alebo iného zodpovedného pracovníka. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby:

- Zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne), 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.
- Riaditeľ hotela alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Riaditeľ alebo vedúci prevádzky je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

1. Stravovacie služby

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena má zákazník právo pred prvým ochutnaním jedál alebo nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho, akú chybu zákazník reklamuje.

2. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, včasné odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 125/1995 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 vrátenie zaplatenej ceny.

2. Ubytovacie služby

V prípade, že 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, pokiaľ boli za službu, ktorú nemožno uskutočniť vyplatené.

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluvu a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má tiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Článok 6

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká.

Článok 7

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť na vybavovaní 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 8

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.10.2018.