

REKLAMAČNÝ PORIADOK UBYTOVANIA

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných ubytovacích služieb v ubytovaní v apartmánovom dome TRI SESTRY, vydávame v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a Občianskeho zákonníka tento reklamačný poriadok:

1. Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak sú zákazníkovi poskytované ubytovacie služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

2. Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď, alebo bez zbytočného odkladu u vedúcej zariadenia, alebo inej poverenej zodpovednej osoby. 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. Vedúca zariadenia alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do knihy prianí a sťažností s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúca zariadenia alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu poskytnutej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

3. Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, alebo bez zbytočného odkladu.

4. Chyby odstrániteľné

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Zariadenie je povinné vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu služby, alebo ak sa vada týka len súčasti služby, výmenu súčasti, ak tým zariadeniu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady.

5. Chyby neodstrániteľné

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia zariadenia dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako služba bez vady, má zákazník právo na výmenu služby alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, a zákazník s tým súhlasí, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny služby (zľavu z ubytovania).

6. Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

Je vhodné, aby sa zákazník osobne zúčastnil vybavovania reklamácie, podal objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha reklamovanej služby, musí zákazník umožniť pracovníkom zariadenia prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možno presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

7. Možnosť riešenia sporu podľa zákona 391/2015 Z.z.

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. V súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR - <http://www.mhsr.sk/>. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Spotrebiteľ podáva návrh spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015Z.z. Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie <http://www.soi.sk> sú uvedené podrobné informácie o inštitúte alternatívneho riešenia sporov (vrátane kontaktov a formulárov pre podanie návrhu). Spotrebiteľ má možnosť riešiť spory prostredníctvom platformy pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Zodpovedná vedúca: Ing. Mária Hlinová

Dňa: 25.11.2020