



A Lopušná dolina szálloda reklamációs rendje

1. Jelen cikk rendelkezései a T.gy. 40/1964 sz. törvény módosított Polgári törvénykönyv (továbbiakban „Polgári törvénykönyv”) és a fogyasztók védelméről és a Szlovák Nemzeti Tanács T.gy. 372/1990 sz. szabálysértésekről szóló módosított törvényének módosításáról szóló T.t. 250/2007 sz. törvény (továbbiakban „fogyasztóvédelmi törvény”) alapján kiadott reklamációs rendnek felelnek meg.
2. Ez a reklamációs rend szabályozza a Szálloda által a létesítményeiben értékesített termékek és a nyújtott szolgáltatások hibáiért érvényesített felelősség során szükséges eljárást, amelyet a tevékenységi körével összhangban az ügyfélnek, mint fogyasztónak nyújt.
3. Az áru vagy a nyújtott szolgáltatás személyes átvételével a fogyasztó egyetért ezzel a reklamációs renddel és megerősíti, hogy tartalmával megismerkedett.
4. Jelen reklamációs rend céljaira reklamáció alatt a termék vagy szolgáltatás hibáiért való felelősség érvényesítését értjük, és a reklamáció rendezése alatt a reklamációs eljárás befejezését a megjavított termék átadásával, a termék cseréjével, hibátlan szolgáltatás nyújtásával, a termék vagy szolgáltatás vételárának visszafizetésével, a termék vagy szolgáltatás vételárából nyújtott arányos kedvezmény kifizetésével, a teljesítés átvételére való írásbeli felszólítással vagy annak indokolt elutasításával.
5. Az ügyfélnek joga van a nyújtott szolgáltatások és a megvásárolt termékek esetleges hiányosságait reklamálni, beleértve a megszüntetésükre, cseréjükre, kiegészítésükre való jogot is, illetve új szolgáltatás pótlólagos nyújtására, vagy a szolgáltatás vagy áru kifizetett árából arányos kedvezmény nyújtására való jogot is. A hibafelelősségre vonatkozó jogokat a szálloda recepcióján vagy a szálloda kiszolgáló személyzeténél lehet érvényesíteni.
6. A Szálloda útmutatója a termék vagy szolgáltatás hibáiért való felelősségről a Polgári törvénykönyv 622 és 623 § alapján:
 - (1) Amennyiben olyan hibáról van szó, amely eltávolítható, a vevőnek joga van a hiba ingyenes, időben és rendben történő eltávolítására. Az eladó köteles a hibát haladéktalanul eltávolítani.
 - (2) A vevő a hiba eltávolítása helyett kérheti a termék cseréjét is, vagy ha a hiba csak a termék egy részére vonatkozik, az adott rész cseréjét, amennyiben azzal az eladó részére nem keletkeznek aránytalan költségek tekintettel az áru árára vagy a hiba súlyosságára.
 - (3) Az eladó a hibás terméket mindig hibátlanra cserélheti a hiba eltávolítása helyett, amennyiben az a vevő számára nem okoz súlyos nehézségeket.
 - (4) Ha olyan hibáról van szó, amelyet nem lehet eltávolítani és amely megakadályozza, hogy a terméket, mint hibátlan terméket használják, a vevő jogosult a termék cseréjére vagy joga van elállni a szerződéstől. Ugyanezen jogai vannak a vevőnek, amennyiben ugyan eltávolítható hibáról van szó, azonban a vevő a hiba ismételt előfordulása vagy nagyobb számú hiba miatt a terméket nem tudja rendben használni.
 - (5) Ha egyéb eltávolíthatatlan hibáról van szó, a vevő a termék árából arányos kedvezményre jogosult.
7. Eljárás a reklamáció rendezése során:

Étkezési szolgáltatások:

Amennyiben az élelmiszerek, ételek vagy italok hibája fordul elő, az ügyfélnek joga van kérni azok cseréjét, vagy a kifizetett összeg visszafizetését, illetve kedvezmény nyújtását. Ha nincs betartva az ételek vagy italok megfelelő minősége, tömege, mérete vagy hőmérséklete, a vendég jogosult kérni a hiba ingyenes, azonnali rendes eltávolítását. Az azonnali fogyasztásra szánt ételek és italok minőségi hiányosságait az ügyfél a szállodában azonnal, a hiányosság észlelését követően reklamálja, elsősorban közvetlenül a kiszolgáló személyzetnél. Ha az azonnali fogyasztásra szánt ételek és italok mennyiségét és tömegét érintő hiányosságokról van szó, azt még a fogyasztásuk megkezdése előtt szükséges reklamálni.

Szállásadói és egyéb szolgáltatások:

Az ügyfél jogosult kérni a hiányosságok térítésmentes, rendben és időben történő eltávolítását, amennyiben azok a szállásadói szolgáltatásokra és értékesített árukra vonatkoznak, mégpedig: a) a szoba hibás vagy kis tartozékainak cseréje; b) a hibás áru cseréje; c) pótszállás a szálloda másik szobájában; d) amennyiben nem szüntethető meg az ügyfélnek kirendelt szobában a műszaki jellegű hiba (pl. a fűtőrendszer hibája, alacsony víznyomás, az elektromos energia teljesítményhibája), és a Szálloda nem tud a vendégnek másik, pótszállást nyújtani, és a Szobát e hibái ellenére is a vendégnek adják, a vendég kedvezményre jogosult a szállás alapárából kölcsönös kétoldali megállapodás alapján, vagy joga van elállni a szerződéstől az ott alvás előtt és visszakapni a szállásért kifizetett árat. A többi áru vagy szolgáltatás hiányosságainak reklamációját a vendég elsősorban a szállodában érvényesíti, ahol az árut vagy szolgáltatást megvásárolta, mégpedig azonnal vagy fölösleges késedelem nélkül, az elektronikus regisztrációs pénztárból származó nyugta alapján, áru esetén legkésőbb a jótállási határidő végéig.

A vásárlásról szóló bizonylat nélkül a Szállodának nem kell a reklamációt elismernie. A szállás hiányosságainak reklamációját a recepció dolgozójánál fölösleges késedelem nélkül lehet érvényesíteni. A szállás hiányosságainak reklamációjára való jog megszűnik, amennyiben azt legkésőbb a szállás igénybevételének befejezése után 15 napon belül nem érvényesítették.

8. Az ügyfél a reklamáció érvényesítésénél minden releváns dokumentumot bemutat a hibás vagy hiányos szolgáltatás nyújtásáról vagy az áru megvásárlásáról, és leírja az áru vagy szolgáltatás hibáját vagy hiányosságát.

Az ügyfél köteles a szobába való beköltözéskor bármely hiányosságot, szabálytalanságot vagy kifogást azonnal az észlelésüket követően jelenteni a szálloda recepcióján, ellenkező esetben a Szálloda nem köteles a reklamációt elismerni.

9. A reklamációt a szállodai és éttermi szolgáltatások részleg vezetője vagy az általa megbízott szállodai dolgozó rendezi, aki köteles a reklamációt megvizsgálni és dönteni a rendezésének a módjáról. Amennyiben a reklamációt nem lehet megegyezéssel rendezni, a szállodai és éttermi szolgáltatások részleg vezetője vagy az általa megbízott dolgozó feljegyzést ír az ügyféllel a reklamációról. A feljegyzésben az ügyfél feltünteti a nyújtott szolgáltatás vagy megvásárolt áru pontos megjelölését, az időpontot, amikor a szolgáltatást nyújtották vagy az árut megvásárolták és a hiányosság leírását. A hiányosságok reklamációjának megalapozottságáról a szállodai és éttermi szolgáltatások részleg vezetője vagy az általa megbízott dolgozó dönt azonnal, illetve bonyolultabb esetekben legkésőbb 3 munkanapon belül. Amennyiben szükséges a reklamált hiányosság szakmai megítélése a reklamáció ügyintézési határideje 30 nap. Az ügyfél megkapja a reklamációról és a rendezése módjáról készült feljegyzés másolatát.

9. Az ügyfél köteles együttműködni a szállodai dolgozóval a reklamáció rendezése során, különösen azzal, hogy valós tájékoztatást ad a nyújtott szolgáltatással vagy a megvásárolt áruval kapcsolatban. Amennyiben azt a reklamáció jellege megköveteli, az ügyfél a szolgáltató dolgozójának belépést biztosít a számára nyújtott helyiségbe, hogy az

meggyőződhesen a reklamáció jogosságáról.

10.A Szálloda fenntartja magának a jogot a reklamációs rend egyoldali módosítására vagy kiigazítására az ügyfél előzetes figyelmeztetése nélkül.

A reklamációs rend 2017. június 1-től érvényes.

A Lopusná dolina szálloda üzemeltetője: CHEMOSVIT ENERGOCHEM, a.s., Štúrova
101, 059 21 Svit, Stat. sz.: 31737862, Adószám: 2020015635