



Reklamačný poriadok Hotela Lopušná dolina

1. Ustanovenia tohto článku majú povahu reklamačného poriadku vydaného na základe zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb predávaných a poskytovaných Hotelom vo svojich zariadeniach v súlade s predmetom jeho činnosti zákazníkom akom spotrebiteľom.

3. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

4. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, poskytnutím bezvadnej služby, vrátením kúpnej ceny výrobku alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

5. Zákazník má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú na recepcii hotela alebo u obsluhujúceho pracovníka hotela.

6. Poučenie o zodpovednosti Hotela za vady výrobku alebo služby podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka:

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

(4) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(5) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

7. Postup pri vybavovaní reklamácie:

Stravovacie služby:

Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má zákazník právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy. V prípade ak nie je dodržaná správna akosť,

hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má hosť právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe zákazník reklamuje v hoteli ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím ich konzumácie.

Ubytovacie a iné služby:

Zákazník je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov týkajúcich sa ubytovacích služieb a predaných tovarov a to: a) výmenu vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby; b) výmenu vadného tovaru; c) náhradné ubytovanie v inej izbe hotela; d) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelenej zákazníkovi (napr. porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, porucha v príkone elektrickej energie), a ak Hotel nemôže hosťovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude Izba napriek týmto jej vadám poskytnutá hosťovi, má hosť právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po vzájomnej obojstrannej dohode alebo má právo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb hosť uplatní predovšetkým v hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe Hotel nemusí reklamáciu uznať. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 15 dní od skončenia pobytu.

8. Zákazník pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok a popíše vadu tovaru alebo služby. Zákazník je povinný pri nasťahovaní sa do izby akékoľvek nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepcii hotela, inak Hotel nemusí reklamáciu uznať.

9. Reklamáciu vybavuje vedúci oddelenia hotelových a reštauračných služieb, alebo ním poverený pracovník hotela, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, vedúci oddelenia hotelových a reštauračných služieb alebo ním poverený pracovník ságe so zákazníkom záznam o reklamacii. V zázname zákazník uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne vedúci oddelenia hotelových a reštauračných služieb alebo ním poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní. Zákazník obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia.

10. Zákazník je povinný poskytnúť pracovníkovi hotela súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, zákazník umožní pracovníkovi poskytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

11. Hotel si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia zákazníka.

Reklamačný poriadok je platný od 1. júna 2017.

Prevádzkovateľ Hotela Lopušná dolina: CHEMOSVIT ENERGOCHEM, a.s., Štúrova 101, 059 21 Svit,
IČO: 31737862, DIČ: 2020015635