



REKLAMAČNÝ PORIADOK

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií, nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v TATRA HOTELI, sa na základe zák. č. 634/1992, zák. č. 250/2007 Z.z. a Občianskeho zákonníka č. 40/64 Zb., v plnom znení zák. č. 47/1992 Zb. vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok I

Právo na reklamovanie služby

1. Ak hosť zistí, že predané pokrmy a nápoje, poskytnuté ubytovacie alebo doplnkové služby majú nedostatky, má právo tieto reklamovať.
2. Nedostatky akosti pokrmov a nápojov určených k okamžitej spotrebe na stredisku reštaurácia, hosť reklamuje ihneď pri ich zistení, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka, ktorý ihneď po reklamácií vyrozumie prevádzkara alebo riaditeľa hotela. V prípade, že nedostatky pokrmov a nápojov určených k okamžitej spotrebe v stredisku sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie.
3. Nedostatky ostatného tovaru hosť uplatní na stredisku, kde tovar zakúpil, bez zbytočného odkladu na základe dokladu o nákupe, najneskôr do konca záručnej lehoty /označenie na obale/. Bez predloženia dokladu o nákupe pracovník hotela reklamáciu neuzná.
4. Nedostatky v ubytovaní je potrebné uplatniť u pracovníka recepcie alebo u riaditeľa hotela prípadne jeho zástupcu bez zbytočného odkladu. To sa týka aj prípadného zisteného poškodenia inventáru izby pri jej prevzatí. Právo na reklamáciu zanikne pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby. Hosť pri uplatňovaní reklamácie predloží doklady o poskytnutí služby /kópiu objednávky, faktúry, a pod./, prípadne tiež vec, u ktorej vytýka nedostatok.

Článok II

Vybavovanie reklamácie

1. Riaditeľ alebo jeho zástupca je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu ihneď vybaviť, alebo ak nepovažuje riaditeľ hotela, alebo jeho zástupca reklamáciu za oprávnenú, je povinný spísať s hosťom záznam o reklamácií. V tomto zázname uvedie presné označenie poskytnutej služby a čas, kedy bola poskytnutá, ďalej v čom vidí hosť nedostatok služby, i požiadavku ako má byť reklamácia vybavená /napr. zľavu z ceny poskytnutej služby a pod./
2. Ak hosť pri uplatňovaní reklamácie odovzdá riaditeľovi alebo jeho zástupcovi písomný doklad, alebo tovar, ktorého nedostatok reklamuje, musí táto skutočnosť v zázname o reklamácií byť výslovne uvedená. Kópiu záznamu obdrží hosť.

Článok III

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. O reklamácií nedostatkov musí rozhodnúť riaditeľ alebo jeho zástupca ihneď. Ak zistí riaditeľ hotela alebo jeho zástupca, že reklamácia je oprávnená, vybaví ju neodkladne sám, pokiaľ môže vyhovieť v celom rozsahu požiadavke hosťa, v zložitých prípadoch vybaví reklamáciu najneskôr do 3 dní.
2. Ak riaditeľ hotela alebo jeho zástupca neuzná reklamáciu za celkom oprávnenú alebo ak nemieni v celom rozsahu vyhovieť požiadavke hosťa, odstúpi ju ihneď so všetkými dokladmi vedeniu spoločnosti Welcome, spol. s r.o. Spoločnosť vybaví oprávnenú reklamáciu bez odkladu. Ak z prevádzkových, alebo iných dôvodov nebude možné reklamáciu vybaviť ihneď je spoločnosť povinná vybaviť ju do 30 dní od jej uplatnenia.

Článok IV

Spolupráca hosťa pri vybavovaní reklamácie

Je potrebné, aby hosť poskytol oprávneným pracovníkom hotela alebo spoločnosti súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie, najmä aby im podal pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, hosť umožní oprávnenému pracovníkovi hotela alebo spoločnosti prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý k jeho ubytovaniu, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.



Článok V **Stravovacie a ubytovacie služby, doplnkový sortiment**

1. Stravovacie služby

- a/ Ak sa vyskytnú nedostatky potravín alebo nápojov, má hosť právo požadovať výmenu potraviny alebo nápoja, alebo vrátenie zaplatenej čiastky avšak len v prípade, že nebolo skonzumované z dodaného množstva viac ako 30%.
- b/ Ak na úseku stravovacích služieb nie je dodržaná akosť, hmotnosť, miera alebo teplota pokrmu alebo nápoja, má hosť právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie nedostatku.

2. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb je hosť oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, a to:

- a/ Výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
- b/ Pokiaľ nie je dovolené odstrániť nedostatky technického charakteru v izbe pridelenej hosťovi /technická porucha a pod./ a ak hotel nemôže hosťovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie a ak bude izba napriek týmto nedostatkom prenajatá, má hosť právo na odstúpenie od zmluvy alebo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a na vrátení peňazí, ak už bolo zaplatené.

3. Doplnkový sortiment

- a/ Zodpovednosť za nedostatky predanej veci u doplnkového sortimentu sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.
- b/ Ak ide o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť má hosť právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená v obvyklom čase. Pokiaľ predaná vec nebola použitá, môže hosť namiesto odstránenia nedostatku požadovať výmenu veci.
- c/ Ak ide o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť a ktorý tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez nedostatku, má hosť právo na výmenu veci alebo právo zmluvu zrušiť.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. septembra 2023.

Mgr. Martin Štupák
riaditeľ hotela