

Reklamačný poriadok Hotel Avion

I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

V súlade so zákonom 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 v platnom znení (ďalej aj ako „zákon“) a na zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií zamestnancami Hotela je vydaný tento reklamačný poriadok. Predmetom jeho znenia je postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby, ktoré poskytuje Hotel (ďalej aj ako „Reklamačný poriadok“). Reklamačný poriadok je záväzný pre Hotel a Klienta.

II. PRÁVO KLIENTA NA REKLAMÁCIU

Ak sú Klientovi v prevádzke Hotela poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, môže Klient vzhľadom k nedostatkom poskytnutých služieb uplatniť svoje právo na reklamáciu, konkrétne na odstránenie, doplnenie, výmenu, náhradné poskytnutie novej služby, alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb.

III. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Ak Klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu u zodpovedného zamestnanca Hotela, ktorý bezodkladne informuje manažéra Hotela.

Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Klient pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby Klient pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu sa vytýka. Manažér Hotela alebo iný zodpovedný zamestnanec je povinný reklamáciu alebo sťažnosť Klienta zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Po starostlivom preskúmaní rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. V prípade, že reklamáciu nie je možné vybaviť ani v lehote do 3 pracovných dní, upovedomí Klienta o dĺžke trvania vybavovania reklamácie, ktorá však nesmie presiahnuť lehotu 30 dní. Na úseku ubytovacích služieb má Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie zistených nedostatkov.

IV. ODSTRÁNITEĽNÉ VADY

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, Klient má právo žiadať poskytovateľa o riadne, včasné a bezplatné odstránenie tejto vady.

1. STRAVOVACIE SLUŽBY

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, alebo cena, má Klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie danej vady. Nedostatky týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí Klient reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo v reštaurácii, predovšetkým u obsluhujúceho zamestnanca. V prípade, že sa zistené nedostatky týkajú množstva alebo hmotnosti stravy a nápojov určených k okamžitej konzumácii, musí ich Klient reklamovať ešte pred začatím konzumácie. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje Klient pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla alebo nápoja) v

závislosti od toho, akú vadu Klient reklamuje.

2. UBYTOVACIE SLUŽBY

Na úseku ubytovacích služieb má Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie zistených nedostatkov. Pri zistení nedostatku v rozsahu ubytovacích služieb je potrebné reklamácie uplatniť ihneď, bez zbytočného odkladu po jej zistení, u zamestnanca recepcie Hotela, ktorý bezodkladne informuje manažéra Hotela. Pokiaľ Klient do svojho odchodu z ubytovacieho zariadenia zistený nedostatok neoznámí zamestnancovi recepcie, zaniká mu právo na reklamáciu. Za odstrániteľné vady sa považuje výmena alebo doplnenie vadného drobného vybavenia izby.

V. NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

1. STRAVOVACIE SLUŽBY

Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak Klient zistí vadu na potravinách, jedlách, alebo nápojoch, vzniká mu právo na výmenu produktu, poskytnutie primeranej zľavy z ceny produktu, alebo vrátenie zaplatenej sumy za produkt.

2. UBYTOVACIE SLUŽBY

Pokiaľ sa na izbe, ktorá je Klientovi poskytnutá vyskytnú vady technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, zlý prítok teplej vody, slabý tlak vody alebo porucha v príkone elektrickej energie, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a pod.) a ak Hotel nemôže Klientovi umožniť iné náhradné ubytovanie, prípadne presunúť Klienta do inej izby a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá Klientovi, má Klient po obojstrannej dohode právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania až do výšky 30% z ceny, alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na následné vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia zamestnanca Hotela dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu a Klient nesúhlasí s náhradným ubytovaním, vzniká Klientovi pred nástupom do Hotela právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo vrátenie peňazí.

VI. LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIÍ

Klient je povinný osobne sa zúčastniť vybavenia reklamácie a poskytnúť informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Do záznamu o reklamácií Klient uvedie presné označenia poskytnutej služby, čas poskytnutia služby a popis zisteného nedostatku. V prípade, že Klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá zamestnancovi Hotela písomný doklad o poskytnutí služby, ktorej vadu reklamuje, je nevyhnutné, aby bola táto skutočnosť riadne uvedená v zázname o reklamácií. Následne bude Klientovi odovzdaná kópia záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia. Ak to vyžaduje povaha veci, musí Klient umožniť zamestnancom Hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

VII. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

V prípade, ak je Klient spotrebiteľ fyzická osoba, tak 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. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“). Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon ARS“) a

sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 zákona ARS, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach:

<http://www.soi.sk/sk/Alternativneriesenie-spotrebitelskych-sporov>

Zoznam subjektov ARS je dostupný na web stránke Ministerstva hospodárstva SR:

<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskychsporov/146987s>

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť od 01. 04.2022.