

REKLAMAČNÝ PORIADOK PENZIÓN KOZÁK

1. Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1946 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

2. Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi boli v niektorej z prevádzok PENZIÓN KOZÁK (ďalej len PK) poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, ako to bolo vopred dohodnuté, alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

3. Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu u vedúceho prevádzky alebo iného zodpovedného zamestnanca, a to spravidla v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá.

V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra ap.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci prevádzky alebo iný zodpovedný zamestnanec zapíše reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením objektívnosti okolností reklamácie. Vedúci prevádzky, alebo ním poverený zamestnanec je povinný, po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní.

4. Chyby odstraniteľné

Stravovacie služby.

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu z dôvodov hmotnosti a objemu uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedál a nápojov.

Ubytovacie služby.

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 419/2001 Z. z.

5. Chyby neodstrániteľné

Stravovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny reklamovaného jedla (nápoja).

Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu technického charakteru na izbe (porucha vykurovacieho systému atď.) a ak PK nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude aj napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na:

- primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka,
- zrušením zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky 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.

6. Lehoty na uplatnenie reklamácie

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu zaniká, ak sa neuplatní do 15 dní odo dňa po dni, kedy sa zákazník o skutočnostiach, ktoré mohli byť dôvodom na reklamáciu, dozvedel.

7. Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie, týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom PK prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

REKLAMAČNÝ PORIADOK JE PLATNÝ OD 01.04.2009