

REKLAMAČNÝ PORIADOK BOUTIQUE HOTEL SIGLISBERG****

Článok I. / Základné ustanovenia

- 1) Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií nedostatkov služieb a tovarov poskytovaných a predávaných v boutique hoteli Siglisberg**** (ďalej len "hotel") prevádzkovateľom hotela – spoločnosťou SLOVTRAVEL, s. r.o., so sídlom SNP 33, 965 01 Žiar nad Hronom, IČO: 366 479 18, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 11518/S.

Článok II. / Právo na reklamáciu

- 1) Zákazník má právo na reklamáciu nedostatkov poskytnutých služieb alebo zakúpených tovarov v prípade, ak sú mu v niektorých z prevádzok hotela poskytnuté služby nižšej kvality alebo rozsahu, ako bolo vopred dohodnuté alebo ako je obvyklé alebo ak zakúpený tovar vykazuje nedostatky.

Článok III. / Uplatnenie reklamácie

- 1) Zákazník je povinný uplatniť si prípadnú reklamáciu ihneď a bez zbytočného odkladu ako zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie. Zákazník prípadnú reklamáciu uplatňuje u zodpovedného pracovníka v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený.
- 2) Reklamáciu na úseku stravovacích služieb je zákazník povinný uplatniť pred prvým ochutnaním jedál alebo nápojov alebo po ich ochutnaní. Z reklamovaných jedál by však nemalo byť skonsumovaných viac ako ¼ porcie jedla alebo nápoja v závislosti od toho, aký nedostatok zákazník reklamuje.
- 3) Reklamáciu nedostatkov týkajúcich sa ubytovania je zákazník povinný uplatniť bez zbytočného odkladu. Rovnako je zákazník povinný okamžite upozorniť na akékoľvek poškodenie zariadenia hotelovej izby po jej prevzatí.
- 4) Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb je zákazník povinný uplatniť bez zbytočného odkladu, v prípade reklamácie tovaru najneskôr do konca záručnej doby, a to na prevádzke, v ktorej tovar zakúpil alebo v ktorej mu bola služba poskytnutá.
- 5) Zákazník je pri uplatnení reklamácie povinný predložiť všetky relevantné doklady o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru, ktorých nedostatky vytýka. V prípade, ak zákazník pri reklamacii tovaru nepredloží doklad o kúpe, hotel nie je povinný reklamáciu tovaru zákazníka uznať.

Článok IV. / Postup pri vybavovaní reklamácie

- 1) Stravovacie služby:
 - a. Ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera alebo cena jedál a nápojov, zákazník má právo žiadať bezplatné riadne a včasné odstránenie reklamovaného nedostatku
 - b. V prípade, ak nie je možné reklamovaný nedostatok jedál alebo nápojov odstrániť, zákazník má právo požadovať kompletnú bezplatnú výmenu jedla alebo nápoja, prípadne vrátenie ceny reklamovaného jedla alebo nápoja.
- 2) Ubytovacie služby:
 - a. Zákazník má právo žiadať bezplatné, riadne a včasné doplnenie drobného vybavenia izby alebo jeho výmenu a to v rozsahu vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky ubytovacieho zariadenia pri zaradovaní do kategórií a tried vznení neskorších predpisov, ako i na riadne a včasné odstránenie iných reklamovaných nedostatkov.
 - b. V prípade, že na izbe nie je možné odstránenie nedostatkov technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, porucha zásobovania teplou vodou a pod.) a hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie, má zákazník právo pred prenocovaním od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie zaplatenej ceny ubytovania. Pokiaľ zákazník i napriek týmto nedostatkom

- technického charakteru ubytovanie využije a izba mu bude prenajatá má právo na primeranú zľavu z ceny ubytovania podľa platného cenníka.
- c. Pokiaľ dôjde zo strany hotela k jedностannému rozhodnutiu o závažnej zmene v ubytovaní oproti ubytovaniu potvrdenému v zmluve a zákazník s náhradným ubytovaním nesúhlasí, má zákazník právo pred prenocovaním od zmluby odstúpiť a požadovať vrátenie zaplatenej ceny ubytovania.
- 3) Zodpovednosť za nedostatky predanej veci u doplnkového tovaru sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, pričom platí že:
 - a. Ak ide o odstrániteľný nedostatok má zákazník právo, aby bol tento bezplatne, včas a riadne odstránený.
 - b. Ak ide o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť, a ktorý bráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez nedostatku, má zákazník právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy s požiadavkou na vrátenie zaplatenej ceny za reklamovaný tovar.
 - 4) Reklamáciu vybavuje riaditeľom poverený pracovník hotela, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Pokiaľ nedôjde k okamžitému vybaveniu reklamácie je zodpovedný pracovník povinný zapísať reklamáciu klienta do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Reklamačný protokol obsahuje najmä popis poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas, kedy bola služba poskytnutá alebo zakúpený tovar, popis reklamovaného nedostatku, označenie dokladu, ktorým zákazník odovzdal v súvislosti s uplatnením a vybavovaním reklamácie.
 - 5) Poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie buď ihneď alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní. Pokiaľ je na vybavenie reklamácie nevyhnutné odborné posúdenie reklamovanej vady, lehota na vybavenie reklamácie je 30 kalendárnych dní.
 - 6) Je povinnosťou zákazníka osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, pričom zákazník je povinný poskytnúť poverenému pracovníkovi objektívne a úplné informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru. Ak to povaha veci vyžaduje, je zákazník povinný umožniť zamestnancom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, pre overenie oprávnenosti uplatnenia reklamácie.

Článok V. / Záverečné ustanovenia

- 1) Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 25. 5. 2021 a od tohto dňa je zverejnený na stránke hotela www.hotelsiglisberg.sk, pričom je zákazníkom prístupný v písomnej forme i na hotelovej recepcii.