

Penzión VILLA*

Penzión VILLA, s.r.o., 551, 013 13 Korská IČO: 364 321 48

Reklamačný poriadok Penzión VILLA*

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v penzióne Villa sa na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vydáva tento reklamačný poriadok:*

Článok I.

Právo na reklamáciu

1. Klient 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.

Článok II.

Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v penzióne ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.
2. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým v penzióne, kde tovar alebo službu zakúpil. Reklamáciu uplatní ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektrickej registračnej pokladnice. Reklamáciu v prípade tovaru uplatní najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe penzión Villa* nemusí reklamáciu uznať.
4. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu.
5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

Článok III.

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Stravovacie služby:
 - a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať o ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
 - b) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať riadne a okamžité odstránenie vady.
2. Ubytovacie služby: Klient je oprávnený požadovať bezplatne, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:
 - c) Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
 - d) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelenej klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej

energie a pod.) a ak penzión Villa* nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

3. Reklamáciu vybavuje konateľ Penziónu Villa s.r.o. alebo ním poverený pracovník penziónu Villa*, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je konateľ Penziónu Villa s.r.o., alebo ním poverený pracovník, povinný spísať s klientom záznam o reklamácii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas a dátum kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.
4. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá konateľovi Penziónu Villa s.r.o., alebo poverenému pracovníkovi penziónu Villa*, písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácii výslovne uvedená.
5. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku II. rozhodne konateľ Penziónu Villa s.r.o., alebo ním poverený pracovník penziónu Villa* ihneď. V zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní.
6. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.
7. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácii a spôsobe jej vybavenia.

Článok IV.

Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

1. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi penziónu Villa* súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.
2. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi penziónu Villa* prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Článok V.

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2018

Gabriela Belancová

konateľ Penziónu Villa* s.r.o.