

Drevenice Terchová resort, Vřšky 2387, 013 06 Terchová

REKLAMAČNÝ PORIADOK

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v prevádzke 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 prevádzke 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 započatím konzumácie.
3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým v prevádzke zariadenia, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe prevádzkovateľ zariadenia nemusí reklamáciu uznať.
4. Reklamáciu nedostatkov v ubytovacej časti je možné uplatniť predovšetkým u manažéra penziónu alebo jeho zástupcu bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovacej časti zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka 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 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 bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

2. Ubytovacie služby:

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, a to:

a) Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.

b) 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 prevádzkovateľ zariadenia 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 manažér resortu alebo jeho zástupca, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, poverený pracovník je povinný spísať s klientom záznam o reklamácií.

V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas, kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený, popis ich nedostatku a návrh spôsobu riešenia reklamácie.

4. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi zariadenia písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácií výslovne uvedená.

5. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku I rozhodne poverený pracovník zariadenia hneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

6. Zodpovedný pracovník, ktorý rozhoduje o reklamácií, je povinný vydať klientovi doklad o uplatnení reklamácie, spôsobe jej vybavenia, a to aj vtedy, ak reklamácií nevyhoví na mieste a v celom rozsahu.

Článok IV. Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

1. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi zariadenia 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 zariadenia prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2016.