

REGULAMIN REKLAMACJI

Artykuł 1

Postanowienia wstępne

Świadczenie usług regulują właściwe przepisy części VIII słowackiej ustawy nr 40/1964 Kodeksu Cywilnego z późniejszymi zmianami oraz ich uzupełnienia i zmiany wydane w celu ich realizacji.

Artykuł 2

Jeżeli klientowi hotelu świadczone są usługi niższej jakości lub w mniejszym zakresie niż wcześniej uzgodniono lub jest to w zwyczaju, klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji.

Artykuł 3

Skorzystanie z prawa do reklamacji

Jeśli klient stwierdzi powody i fakty, które mogą stać się przedmiotem reklamacji, ma obowiązek zgłosić ewentualną reklamację bez zbędnej zwłoki u menedżera hotelu lub innego odpowiedzialnego pracownika, w tym miejscu, gdzie świadczone daną usługę. W celu szybkiego rozpatrzenia reklamacji podczas składania reklamacji klient powinien przedłożyć dokumenty dotyczące świadczenia danej usługi (kopia zamówienia, rachunek, faktura itd.), jeśli takie posiada. Jeśli wymaga tego charakter reklamowanej usługi, podczas zgłaszania reklamacji klient powinien przedłożyć rzecz, którą reklamuje. Menedżer hotelu lub inny odpowiedzialny pracownik odnotuje reklamację klienta w protokole reklamacyjnym, podając obiektywne okoliczności reklamacji. Menedżer hotelu lub upoważniony przez niego pracownik po starannej analizie ma obowiązek zdecydować o sposobie rozpatrzenia reklamacji i niezwłocznie przekazać reklamację ze wszystkimi dokumentami dyrektorowi hotelu, który jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację niezwłocznie, a w bardziej skomplikowanych przypadkach do 3 dni. Jeśli nie jest to możliwe, dyrektor hotelu jest zobowiązany przekazać klientowi informację o terminie rozpatrzenia reklamacji, który nie może być jednak dłuższy niż 30 dni.

Artykuł 4

Usługi zakwaterowania

W przypadku usług zakwaterowania klient ma prawo do bezpłatnego, należytego i terminowego uzupełnienia braków, tj. wymiany lub uzupełnienia drobnego wyposażenia zgodnie z rozporządzeniem Ministerstwa Gospodarki nr 419 Dz.U. z 2001 r. Jeśli nie ma możliwości usunięcia braków o charakterze technicznym w miejscu zakwaterowania i jeśli hotel nie może udzielić klientowi innego zastępczego miejsca zakwaterowania i jeśli miejsce zakwaterowanie mimo braków zostanie wynajęte klientowi, klient ma prawo:

- do odpowiedniej niższej od ceny zakwaterowania zgodnie z obowiązującym cennikiem, lub
- do anulowania umowy przed noclegiem i zwrotu zapłaconej zaliczki przelewem bankowym na podstawie wypełnionych dokumentów (zgoda na zwrot środków). Zwrot zapłaconej zaliczki w gotówce nie jest możliwy.

Jeśli na podstawie jednostronnej decyzji hotelu dojdzie do istotnej zmiany w zakwaterowaniu w stosunku do potwierdzonego zakwaterowania w umowie, a klient nie wyraża zgody na zakwaterowanie zastępcze, ma również prawo do anulowania umowy przed noclegiem i zwrotu zapłaconej zaliczki przelewem bankowym. Zwrot zapłaconej zaliczki w gotówce nie jest możliwy. W drodze porozumienia między klientem, a osobą upoważnioną do reprezentowania hotelu, można rekompensować ewentualne braki również poprzez bezpłatne świadczenie usług.

Artykuł 5

Terminy zastosowania reklamacji

Klient jest zobowiązany zgłosić reklamację niezwłocznie, bez zbędnej zwłoki. Prawo do reklamacji wygasa, jeśli nie zgłosi jej w ciągu 15 dni po dniu, kiedy klient dowiedział się o faktach, które mogły być powodem reklamacji.

Artykuł 6

Współdziałanie klienta w rozpatrywaniu reklamacji

Klient jest zobowiązany do udzielenia obiektywnych informacji dotyczących świadczonej usługi. Jeśli wymaga tego charakter reklamacji, klient musi umożliwić pracownikom hotelu dostęp do pomieszczenia, które zostało mu wynajęte na zakwaterowanie tymczasowe, aby było możliwe stwierdzenie zasadności reklamacji, ewentualnie usunięcie braków/ wad.

Artykuł 7

Postanowienia końcowe

Niniejszy regulamin reklamacji wchodzi w życie z dniem: 01.08.2021

