



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Pre prevádzkarne poskytujúce služby verejného stravovania a ubytovacie služby

Na zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií chýb výrobkov, tovaru a služieb poskytovaných a predávaných v prevádzkárňach verejného stravovania, ubytovacích zariadeniach vydáva sa na základe § 29 ods.4 zákona č.130/1981 Zb. vnútornom obchode a vykonávacej vyhlášky č.100/1982 Zb. tento reklamačný poriadok.

Čl. 1

Právo na reklamovanie chybných služieb

1. Ak občan zistí, že predané pokrmy, nápoje, tovar poskytnuté ubytovacie služby, alebo služby s ním súvisiace majú chybu, má právo tieto chyby reklamovať.
2. Chyby akosti pokrmov a nápojov určených na okamžitú spotrebu v prevádzkarni reklamuje občan počas konzumácie predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka, ktorý ihneď o reklamácií vyzoomie vedúceho prevádzkarne alebo nim povereného pracovníka. V prípade, že chyby pokrmov a nápojov určených na okamžitú potrebu v prevádzkarni sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začiatkom konzumácie.
3. Chyby ostatného tovaru občan uplatní v prevádzkarni, kde tovar kúpil, bez zbytočného odkladu na základe dokladu o nákupe, najneskôr však do konca záručnej doby do ktorej sa musí tovar použiť.
4. Nedostatky v ubytovní je treba uplatniť u vedúceho prevádzkarne alebo u jeho zástupca bez zbytočného odkladu, právo na reklamáciu zanikne pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutých služby.
5. Občan pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o vykonaní služby (kópia objednávky, faktúru a pod.) prípadne aj vec, u ktorej chyby reklamuje.

Čl.2

Vybavovanie reklamácií

Vedúci alebo nim poverený pracovník prevádzkarne, ktorý prijíma reklamácie, je povinný informovať občana o platných predpisoch a normách pre poskytovanie služieb. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď alebo ju nepovažuje vedúci prevádzkarne, alebo nim poverený pracovník za opodstatnenú, je povinný spísať s občanom záznam o reklamácií. V zázname uvedie presne označenie služby a čas, kedy bola poskytnutá, ďalej v čom občan vidí chybu a požiadavku, ako má byť reklamácia vybavená (napr. zľavou z ceny poskytnutej služby a pod.) Ak občan pri uplatňovaní reklamácií odovzdá vedúcemu prevádzkarne, alebo nim poverenému pracovníkovi písomný doklad alebo vec, ktorého chybu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácií výslovne uvedená. Kópiu záznamu obdrží občan.

Čl.3

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. O reklamácií chýb uvedených v čl 2 ods. 2, musí rozhodnúť vedúci prevádzkarne alebo nim poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch do troch dní. Ak zistí vedúci prevádzkarne alebo nim poverený pracovník, že reklamácia je opodstatnená, vybaví ju neodkladne sám. Ak nebude možné z prevádzkových dôvodov vybaviť reklamácia ihneď, organizácie je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní.

Čl.4

Spolupráca občana pri vybavení reklamácie

Je potrebné, aby občan poskytol pracovníkom prevádzkarne popr. aj organizácii potrebnú spoluprácu k vybaveniu reklamácie, najmä podal pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak si vyžaduje povaha veci, občan umožní pracovníkom prevádzkarne alebo organizácie prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na jeho ubytovanie, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Čl.5

Vybavenie reklamácie

A) Stravovacie služby

1. Chyby potravín sa považujú za chyby neodstrániteľné. Ak sa vyskytne chyba potraviny, má občan v rámci reklamácie právo požadovať výmenu potraviny alebo vrátenie zaplatenej čiastky.
2. Ak nie je na úseku stravovacích služieb dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota pokrmu alebo nápoja má právo občan žiadať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie chyby.

B) Ubytovacie služby

1. Na úseku ubytovacích služieb má právo občan vyžadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb a to výmenou chybného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
2. Pokiaľ nie je možné odstrániť chyby technického charakteru v pridelenej izbe občanovi (porucha vykurovacieho systému, zlý prívod teplej vody, porucha v príkone elektrického prúdu a pod.) nemôže prevádzkarne ponúknuť občanovi iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba aj napriek týmto, má občan právo na: zľavu zo základnej ceny izby podľa ustanovenia cenníka maloobchodných cien prechodného ubytovania MC-7/75/82, alebo zrušenie zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak už bolo zaplatené.

Doplňkový sortiment

1. Zodpovednosť za chyby predaných vecí u doplnkového sortimentu sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.
2. Ak ide o chybu, ktorú je možno odstrániť, má občan právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Pokiaľ predaná vec ešte nebola použitá, môže alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť občan namiesto odstránenia chyby žiadať o výmenu veci
3. Ak ide o chybu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby vec mohla byť riadne užívaná, ako vec bez chyby, má občan právo na výmenu veci

Dňa: 01.11.2023

Zodpovedná osoba: Marcela Štefániková, prevádzkový riaditeľ hotela