

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Čl. I. Základné ustanovenia

1. K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v Hoteli SKI sa na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok:
2. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi (na recepcii hotela a web stránke www.tmrhotels.com/hotel-ski/sk/)
4. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
5. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania
odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
6. Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR

Čl. II Právo zo zodpovednosti za vady

1. V prípade, ak sú zákazníkovi Hotela SKI poskytované tovary alebo služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi 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.

Čl. III. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u poskytovateľa v prevádzkarní u vedúceho strediska, prevádzkara alebo inej

zodpovednej osoby,

recepčnej, prevádzkara hotela alebo inej zodpovednej osoby (ďalej len „zodpovedná osoba“).

2. Pri uplatňovaní reklamácie zákazník predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby a/alebo nadobudnutí tovaru (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne a pod.), u ktorého vadu alebo nedostatok vytyka. Bez predloženia dokladu o kúpe poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v reštaurácii alebo v bare ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.
3. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
4. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní v reštaurácii alebo v bare, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe dokladu o zakúpení. Bez predloženia dokladu o kúpe nemusí byť reklamácia uznaná.
5. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu klienta.
6. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

Postup pri vybavovaní reklamácie

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.

Ubytovacie služby

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

a) Výmena chybného 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 hotel 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. Reklamáciu vybavuje riaditeľ alebo vedúci recepcie, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je kompetentná osoba za hotel povinná spísať s klientom záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

Wellness služby

- a) Reklamáciu nedostatkov v poskytovaní wellness služby je možné uplatniť u vedúceho strediska, prevádzkara alebo inej zodpovednej osoby.
- b) Zákazník má právo na reklamáciu služby len počas čerpania služby. Zákazník nemá právo na vrátenie peňazí alebo zľavu z poskytnutej služby ak ju reklamuje po jej vyčerpaní.

Čl. IV Lehoty na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

1. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká. Záručné doby sú stanovené v ustanovení § 620 a nasl. Občianskeho zákonníka.

Čl. V Súčinnosť zákazníka pri reklamacii

1. Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť reklamačného konania, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamacie.

Čl. VI Záverečné ustanovenie

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 26.12.2021
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.

Prevádzkový riaditeľ hotela