



REKLAMAČNÝ PORIADOK Motela Skalka

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií v tomto ubytovacom zariadení je platný, v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, tento reklamačný poriadok:

I. Právo na reklamáciu služieb

Ak spotrebiteľ (host) zistí, že poskytnuté ubytovacie služby, resp. s ním súvisiace služby, majú vadu (sú nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, alebo ako je to obvyklé), má právo túto reklamovať. Spotrebiteľ (host) má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb.

II. Uplatnenie reklamácie

Nedostatky týkajúce sa ubytovania a poskytnutých služieb je potrebné uplatniť u manažéra motela Skalka alebo ním povereného zamestnanca ihneď bez zbytočného odkladu a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá, jeho právo zanikne ak nebolo uplatnené do 30 dní od poskytnutia služby. Spotrebiteľ (host) pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad motelu Skalka o poskytnutých službách, doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje je potrebné, aby spotrebiteľ (host) pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytyka.

III. Zodpovednosť

Reklamáciu vybavuje manažér alebo ním poverený zamestnanec, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je manažér, alebo ním poverený zamestnanec, povinný spísať so spotrebiteľom (hostom) záznam o reklamácií. V zázname spotrebiteľ (host) uvedie presné označenie poskytnutej služby, čas kedy bola služba poskytnutá a popis reklamovaného nedostatku. Následne sa postupuje v zmysle článku IV. bod 4. a bod 5.

Manažér alebo ním poverený zamestnanec je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Manažér alebo ním poverený zamestnanec je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie. Ak spotrebiteľ (host) nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde.

IV. Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Stravovacie služby

Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má spotrebiteľ

(host) právo požadovať ich výmenu, alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.

V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera, alebo teplota jedál, alebo nápojov, má spotrebiteľ (host) právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

2. Ubytovacie služby

Spotrebiteľ (host) je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

- Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby
- Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelennej spotrebiteľovi (hostovi) (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok a pod.) a ak motel Skalka nemôže spotrebiteľovi (hostovi) ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto 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. Ak spotrebiteľ (host) pri uplatňovaní reklamácie odovzdá zamestnancovi motela Skalka písomný doklad o poskytnutí služby, alebo kúpe tovaru, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácií výslovne uvedená.

4. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne manažér, alebo ním poverený zamestnanec motela Skalka ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní.

5. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.

6. Spotrebiteľ (host) obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia.

V. Súčinnosť spotrebiteľa (hosta) pri vybavovaní reklamácie

Spotrebiteľ (host) je povinný poskytnúť zamestnancovi motela Skalka súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo tovaru.

Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, spotrebiteľ (host) umožní zamestnancovi motela Skalka prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

VI. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07.2024.