

REKLAMAČNÝ PORIADOK

zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v Ubytovacom zariadení Nostalgia reštaurácia a ubytovacie zariadenie 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. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 1 mesiaca od poskytnutia služby.
2. 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. 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 pridelené klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak ubyt. zariadenie 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.
2. Reklamáciu vybavuje majiteľ, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je majiteľ alebo ním poverený pracovník povinný spísať s klientom záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.
3. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi písomný doklad o poskytnutí služby ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamacii výslovne uvedená.
4. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku II. rozhodne riaditeľ alebo ním poverený pracovník 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. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia.

Článok IV. Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

1. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Článok V. Alternatívne riešenie sporov

1. V súlade so znením zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ARS) má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na ním vybraný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorých zoznam je uverejňovaný na stránke Ministerstva hospodárstva SR (www.mhsr.sk). Medzi zapísanými subjektami má spotrebiteľ právo voľby. Podrobnejšie informácie o podmienkach alternatívneho riešenia sporov sa nachádzajú na deklarovanej stránke Ministerstva hospodárstva SR alebo Slovenskej obchodnej inšpekcie (www.soi.sk). Formulár a podmienky podania návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu sú spotrebiteľovi k dispozícii na vyššie deklarovaných stránkach.
2. Spotrebiteľ má právo, obrátiť sa na ubytovacie zariadenie so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým ubytovacie zariadenie vybavilo jeho reklamáciu. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak ubytovacie zariadenie na žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo, alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania spotrebiteľom.

Článok VI. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2025