

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb v Rekreačnom dome Vyhne vydávam v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona SNR č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a Občianskeho zákonníka č.40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok:

Článok I

Právo zákazníka na reklamáciu ubytovacích služieb

V prípade, ak zákazníkovi sú v prevádzke Rekreačný dom Vyhne poskytnuté ubytovacie služby v Prázdninovom byte nižšej kvality alebo rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Článok II

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody alebo skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie má právo uplatniť reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho prevádzky alebo u iného povereného zamestnanca bez zbytočného odkladu a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí ubytovacej služby (objednávka, faktúra, príjmový doklad o zaplatení a pod.). Tiež je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, poskytnúť objektívne informácie za poskytované služby a ak to povaha veci vyžaduje musí zákazník umožniť vedúcemu prevádzky prístup do priestoru, ktorý bol prenajatý na prechodné ubytovanie aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil vec, ktorej chybu vytýka.

Vedúci prevádzky alebo iný poverený pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do Reklamačnej knihy a vyplní Reklamačný lístok s uvedením objektívnych okolností reklamácie.

Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má zákazník rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

Prevádzkovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať zákazníkovi písomný doklad (Reklamačný lístok- originál) najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Článok III

Chyby odstraniteľné

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie drobných nedostatkov v Prázdninovom byte (t.j. výmena žiaroviek, oprava vodovodu, elektr. zásuvky a pod.).

Článok IV Chyby neodstraniteľné

V prípade, že nie je možné odstrániť chyby technického charakteru v Prázdninovom byte pridelenom zákazníkovi (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.) a ak ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie v Rekreačnom dome Vyhne a Prázdninový byt bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatý má zákazník od dňa, kedy chyba vznikla právo na :

- primeranú zľavu z ceny prázdninového bytu,
- zrušenie ubytovania v Prázdninovom byte spravidla pred prenocovaním a na vrátenie EUR, ak už boli zaplatené.

V prípade , že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu v objednávke a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním má tiež právo na zrušenie ubytovania v Prázdninovom byte a vrátenie už zaplatených EUR.

Článok V Lehoty na uplatnenie reklamácie

Zákazník môže vadu týkajúcu sa ubytovacej služby vytknúť najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia predmetnej služby, pokiaľ zákon neustanovuje inak. Ak v tejto lehote nevytkne vadu jeho právo zanikne.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 14. júla 2010

Miloš Jedlovský
Konateľ spoločnosti: REALYS s.r.o., Banská Bystrica