



## **REKLAMAČNÝ PORIADOK Penzión Kolkáreň\*\***

### **Článok I. Základné ustanovenia**

- 1) Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií nedostatkov služieb a tovarov poskytovaných a predávaných v Penzióne Kolkáreň\*\* (ďalej len „penzión“) prevádzkovateľom penziónu – spoločnosťou STOS, s. r. o., so sídlom Priemyselná 12, 965 63 Žiar nad Hronom, IČO: 36 627 372, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel Sro, Vložka číslo 9345/S.

### **Článok II. Právo na reklamáciu**

- 1) V prípade, ak sú klientovi penziónu v niektorej z jeho prevádzok poskytnuté služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, ako bolo vopred dohodnuté alebo ako je obvyklé, alebo ak zakúpený tovar vykazuje nedostatky, klient má právo na reklamáciu nedostatkov poskytnutých služieb alebo zakúpených tovarov.

### **Článok III. Uplatnenie reklamácie**

- 1) Ak klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď a bez zbytočného odkladu u prevádzkara penziónu alebo iného zodpovedného pracovníka v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený.
- 2) Reklamáciu nedostatkov na úseku stravovacích služieb je klient povinný uplatniť pred prvým ochutnaním jedál a nápojov alebo po ich ochutnaní (t.j. nemalo by byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho, aký nedostatok klient reklamuje.
- 3) Reklamáciu nedostatkov týkajúcich sa ubytovania je klient povinný uplatniť bez zbytočného odkladu. Uvedené platí aj v prípade, ak klient zistí akékoľvek poškodenie zariadenia hotelovej izby po jej prevzatí.
- 4) Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb je klient povinný uplatniť bez zbytočného odkladu, v prípade reklamácie tovar najneskôr do konca záručnej doby, a to na prevádzke, v ktorej tovar zakúpil alebo v ktorej mu bola služba poskytnutá.
- 5) Klient je pri uplatnení reklamácie predložiť všetky relevantné doklady o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru, ktorých nedostatky vytýka. V prípade, ak klient pri reklamacii tovaru nepredložil doklad o jeho kúpe, penzión nie je povinný reklamáciu klienta uznať.

## **Článok IV. Posutp pri vybavovaní reklamácie**

- 1) Stravovacie služby:
  - ak nie je dodržaná správna akosť, teplota, miera alebo cena jedál a nápojov, klient má právo žiadať bezplatné, riadne a včasné odstránenie reklamovaného nedostatku
  - v prípade, ak nie je možné reklamovaný nedostatok jedál alebo nápojov odstrániť, klient má právo požadovať kompletnú bezplatnú výmenu jedla alebo nápoja, prípadne vrátenie zaplatenej ceny.
  
- 2) Ubytovacie služby:
  - klient má právo žiadať bezplatné, riadne a včasné doplnenie drobného vybavenia izby alebo jeho výmenu, a to v rozsahu vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried v znení neskorších predpisov ako i na riadne a včasné odstránenie iných reklamovaných nedostatkov
  - v prípade, ak nie je možné odstrániť nedostatky technického charakteru na izbe penziónu (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.) a ak penzión nemôže poskytnúť klientovi iné náhradné ubytovanie, klient má právo pred prenocovaním od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie zaplatenej ceny ubytovania. V prípade, ak bude izba penziónu i napriek týmto nedostatkom technického charakteru klientovi prenajatá, klient má právo na primeranú zľavu z ceny ubytovania podľa platného cenníka
  - v prípade, ak z jednostranného rozhodnutia penziónu dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti ubytovaniu potvrdenému v zmluve a klient s náhradným ubytovaním nesúhlasí, klient má právo pred prenocovaním od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie zaplatenej ceny ubytovania.
  
- 3) Doplnkový tovar
  - zodpovednosť za nedostatky predanej veci u doplnkového tovaru sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, pričom platí že:
    - ak ide o odstrániteľný nedostatok, klient má právo, aby bol tento bezplatne, včas a riadne odstránený
    - ak ide o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť, a ktorý bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez nedostatku, klient má právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť
  
- 4) Reklamáciu vybavuje prevádzkar penziónu alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný uplatnenú reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Pokiaľ nedôjde k okamžitému vybaveniu reklamácie, prevádzkar hotela alebo iný zodpovedný pracovník je povinný zapísať reklamáciu klienta do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Reklamačný protokol obsahuje najmä označenie poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas, kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený, popis reklamovaného nedostatku, označenie dokladu, ktorý bol klientom odovzdaný v súvislosti s uplatnením a vybavovaním reklamácie.
  
- 5) Prevádzkar penziónu alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní. V prípade, ak je na vybavenie reklamácie nevyhnutné odborné posúdenie reklamovanej vady, lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní.
  
- 6) Klient je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie a je povinný poskytnúť pracovníkovi vybavujúcemu reklamáciu objektívne a úplné informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru. Ak to povaha veci vyžaduje, klient je povinný umožniť

pracovníkom penziónu prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o dôveryhodnosti uplatňovanej reklamácie.

## **Článok VI. Záverečné ustanovenia**

- 1) Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 8. augusta 2019 a od tohoto dňa je zverejnený na stránke penziónu [www.kolkarenyhne.sk](http://www.kolkarenyhne.sk), pričom klientom je prístupný v písomnej forme i na recepcii hotela.

Vo Vyhniach 8. 8. 2019