

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Hotel Avance\*\*\*\*, Medená 9, 811 02, Bratislava

## Článok 1

### Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

## Článok 2

### Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi hotela Avance poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

## Článok 3

### Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho hotelovej prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka 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 služby (kópia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci hotela alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

## Článok 4

### Chyby odstrániteľné

#### 1. Stravovacie služby

Ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedla a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (t. z. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje. Reklamácie vybavujeme ihneď.

#### 2. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 125/1995 Z. z.

## Článok 5

### **Chyby neodstrániteľné**

#### **1. Stravovacie služby**

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

#### **2. Ubytovacie služby**

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na: - primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka - zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

### **Článok 6**

#### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie. V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavenie uplatnenej reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

### **Článok 7**

#### **Alternatívne riešenie sporov**

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

### **Článok 8**

#### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2018

Dušan Škvarenina Riaditeľ hotel