

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ubytovacieho zariadenia Chata Tatra a Chata Horbek

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií v ubytovacích zariadeniach firmy Horbek s.r.o. je platný v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok:

I. Právo na reklamáciu služieb

Ak spotrebiteľ (host') zistí, že poskytnuté ubytovacie služby, resp. s nimi 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

Ak spotrebiteľ (host') zistí, že ubytovacia služba, ktorá bola poskytnutá má vadu, musí uplatniť svoje právo u zodpovedného pracovníka za ubytovanie alebo ním povereného zamestnanca ihneď bez zbytočného odkladu a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá; jeho právo zanikne ak nebolo uplatnené do 6 mesiacov od poskytnutia služby. Spotrebiteľ (host') pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad 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 vytýka.

III. Zodpovednosť organizácie

Reklamáciu vybavuje Ubytovateľ alebo ním poverený pracovník zodpovedný za ubytovanie, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je Ubytovateľ alebo ním poverený pracovník povinný spísať so spotrebiteľom (host'om) záznam o reklamáci. V zázname spotrebiteľ (host') uvedie presné označenia poskytnutej služby, čas, kedy bola služba poskytnutá a popis reklamovaného nedostatku.

O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne Ubytovateľ alebo ním poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 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 spotrebiteľ (host') rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

Pracovník zodpovedný za ubytovanie je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi (host'ovi) potvrdenie. Ubytovateľ alebo ním poverený pracovník zodpovedný za ubytovanie je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Predávajúci (Ubytovateľ) je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáci 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. Odstrániteľné vady poskytnutej služby

Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má spotrebiteľ (host') 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.

V. Neodstrániteľné vady poskytnutej služby

Ubytovacie služby

Ak nie je možné vady technického charakteru na izbe pridenej spotrebiteľovi odstrániť (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.) a ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť spotrebiteľovi (host'ovi) iné náhradné riešenie a izba bude prenajatá po dohode napriek tejto vade, má spotrebiteľ (host') právo na:

- a) primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- b) zrušenie ubytovania spravidla pred prenocovaním a na vrátenie peňazí ak už bolo zaplatené

VI. Lehoty na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ (host') je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha vecí, musí spotrebiteľ (host') umožniť Ubytovateľovi alebo pracovníkovi ubytovacieho zariadenia prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

VII. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.5.2017