

# Reklamačný poriadok

## 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 dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

## Článok 2

### **Právo zákazníka na reklamáciu**

V prípade, ak sú zákazníkovi Hotela Flóra 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 prevádzkara Hotela Flóra alebo inej zodpovednej osoby.

V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne....) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytyka. Prevádzkar alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Prevádzkar alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak prevádzkar alebo ním poverený pracovník neuzná reklamáciu ako odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi majiteľovi Hotela Flóra, ktorý je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak toto nie je možné, je majiteľ Hotela Flóra povinný vyrozumieť zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

## Článok 4

### **Chyby odstrániteľné**

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. 419/2001 Zb.

## Článok 5

### **Chyby neodstrániteľné**

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody ap.), a ak hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na:

- a. primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- b. zrušenie 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 zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

## Článok 6

### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká.

## Článok 7

### **Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie**

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha vecí, musí zákazník umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možno presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

## Článok 8

### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 9. 2007