

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb v Penzióne Augustineum vydávame v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a Občianskeho zákonníka tento reklamačný poriadok.

Článok I Právo na reklamáciu služieb

Ak spotrebiteľ zistí, že poskytnuté ubytovacie služby, resp. s nimi súvisiace služby majú vadu, má právo túto reklamovať. Ak spotrebiteľ zistí, že ubytovacia služba, ktorá bola poskytnutá, má vadu, musí uplatniť svoje právo u vedúceho prevádzky alebo u ním povereného zamestnanca bez zbytočného odkladu; jeho právo zanikne, ak nebolo uplatnené do 6 mesiacov od poskytnutia služby. Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o poskytnutých službách, doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje.

Článok II Zodpovednosť organizácie

Ak spotrebiteľ uplatní právo zo zodpovednosti za vady služieb, je vedúci prevádzky, alebo ním poverený zamestnanec povinný po odbornom posúdení rozhodnúť o reklamácií ihneď. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď alebo ju vedúci prevádzky alebo ním poverený zamestnanec nepovažuje za opodstatnenú, je povinný so spotrebiteľom spísať záznam o reklamácií. V zázname uvedie presné označenie služby a čas, kedy bola poskytnutá, vytknuté vady a požiadavku na vybavenie reklamácie. Kópiu záznamu dostane spotrebiteľ. Ak sa jedná o zložitý prípad, je povinný vedúci prevádzky rozhodnúť o reklamácií do 3 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Prevádzkovateľ je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, nechať poskytovanú službu odborne posúdiť. Prevádzkovateľ je povinný na požiadanie orgánu dozoru zaslať alebo výsledky odborného posúdenia preukázať. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde.

Článok III Neodstrániteľné vady poskytnutej služby

Ubytovacie služby

Ak nie je možné vady technického charakteru na izbe pridelenej spotrebiteľovi odstrániť, a ak ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné náhradné ubytovanie a izba bude prenajatá po dohode napriek takejto vade, má spotrebiteľ právo na

- primeranú zľavu z ceny izby,
- zrušenie zmluvy spravidla pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak už bolo zaplatené.

Článok IV Lehoty na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do konca záručnej lehoty.

Tento reklamačný poriadok je platný od 01.01.2014

Penzión AUGUSTINEUM

.....
Mgr. Peter Obšitník /riaditeľ/