



Reklamačný poriadok

pre prevádzku poskytujúcu služby verejného stravovania a ubytovania

Na zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií chýb výrobkov, tovaru a služieb poskytovaných a predávaných v KC SAV Smolenice /ďalej len „prevádzka“/ vydáva sa na základe zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok:

ČLÁNOK 1

Právo na reklamovanie chybných služieb

Ak spotrebiteľ zistí, že predané pokrmy, nápoje, tovar, poskytnuté služby, alebo služby s ním súvisiace majú chybu, má právo tieto chyby reklamovať.

Chyby akosti pokrmov a nápojov určených na okamžitú spotrebu v prevádzke reklamuje spotrebiteľ počas konzumácie predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka, ktorý ihneď o reklamácii vyrozumie vedúceho prevádzky alebo ním povereného pracovníka. V prípade, že chyby pokrmov a nápojov určených na okamžitú spotrebu v prevádzke sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začiatkom konzumácie.

Chyby iného tovaru spotrebiteľ uplatní v stredisku, kde tovar kúpil, bez zbytočného odkladu na základe dokladu o nákupe, najneskôr však do konca záručnej lehoty / u potravín 8 dní/, pokiaľ na obale predávaného tovaru je označená lehota, do ktorej sa musí tovar použiť, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

Nedostatky v ubytovaní treba uplatniť u vedúceho prevádzky alebo jeho zástupcu bez zbytočného odkladu.

Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o vykonaní služby /kópiu objednávky, faktúru a pod. /, prípadne aj tovar, u ktorého chybu reklamuje /napr. upomienkový predmet a pod./

ČLÁNOK 2

Vybavovanie reklamácie

Vedúci alebo ním poverený pracovník prevádzky, ktorý reklamácie prijíma, je povinný informovať spotrebiteľa o platných predpisoch a normách pre poskytovanie služieb. Ak nie je možné reklamácie vybaviť ihneď, alebo nepovažuje ju vedúci prevádzky za opodstatnenú, je povinný spísať so spotrebiteľom záznam o reklamácii.



V zázname uvedie presne označenie služby a čas, kedy bola poskytnutá, a ďalej v čom vidí spotrebiteľ chybu a požiadavku, ako má byť reklamácia vybavená /napr. zľavou z ceny poskytnutej služby/. Ak spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie odovzdá vedúcemu prevádzky, alebo ním poverenému pracovníkovi písomný doklad alebo tovar, ktorého chybu reklamuje, musí byť táto v zázname o reklamácií výslovne uvedená. Kópiu záznamu obdrží spotrebiteľ.

ČLÁNOK 3

Postup pri vybavovaní reklamácie

O reklamácií chýb uvedených v Čl. 2 ods.2 musí rozhodnúť vedúci prevádzky, alebo ním poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní.

Ak zistí vedúci prevádzky, že reklamácia je opodstatnená, vybaví ju neodkladne sám, pokiaľ možno vyhovieť požiadavke spotrebiteľa v celom rozsahu. Ak nebude možné reklamáciu vybrať ihneď, organizácia je povinná vybrať reklamáciu najneskôr do 30 dní.

V prípade, ak nie je možné reklamáciu vybrať ihneď alebo ak považuje zodpovedný zamestnanec reklamáciu za neopodstatnenú, spíše tento zamestnanec so spotrebiteľom záznam o reklamácií.

ČLÁNOK 4

Spolupráca spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie

Je potrebné, aby spotrebiteľ poskytol pracovníkom prevádzky potrebnú spoluprácu k vybaveniu reklamácie, najmä podal potrebné informácie, týkajúce sa poskytnutej služby. Ak si vyžaduje povaha veci, spotrebiteľ umožní pracovníkom prevádzky prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na jeho ubytovanie, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

ČLÁNOK 5

Nároky z reklamácie

A. Stravovacie služby

Chyby poskytnutých jedál a nápojov sa považujú za chyby neodstrániteľné. Spotrebiteľ má právo požadovať výmenu jedál a nápojov alebo vrátenie zaplatenej čiastky.



B. Ubytovacie a ďalšie služby

Spotrebiteľ má právo vyžadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb, a to :

- výmenu chybného vybavenia izby alebo
- zľavu zo základnej ceny izby alebo
- zrušenie zmluvy pre využitím služieb ubytovania

C. Doplnkový sortiment

Zodpovednosť za chyby predaných vecí u doplnkového sortimentu sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo:

- na bezplatné, včasné a riadne odstránenie chýb
- výmenu tovaru, ak predaný tovar nebol ešte použitý

Ak ide o chybu, ktorú nie je možné odstrániť, má spotrebiteľ právo:

- na výmenu tovaru alebo
- na odstúpenie od zmluvy pred využitím služby

ČLÁNOK 6

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpisania vedúcim hotela.

V Smoleniciach, dňa 24. 6. 2023

Mgr. Ľubica Záborská, PhD.
riaditeľka KC SAV Smolenice



ZÁZNAM O REKLAMÁCII

- STRAVA*

- UBYTOVANIE*

- SLUŽBY*

Meno spotrebiteľa

Kontakt – email mobil

Dátum využitia služby, ubytovania, stravy

Dôvod reklamácie:

.....
.....
.....
.....

Reklamácia je z pohľadu prevádzky **opodstatnená/ neopodstatnená***

Návrh kompenzácie zo strany prevádzky:

.....
.....
.....
.....

Spotrebiteľ s návrhom vybavenia reklamácie **súhlasí/ nesúhlasí***

Ak nesúhlasí, uvedie dôvod, reklamácia sa bude riešiť ďalej. O ďalších postupoch bude informovaný mailom do 30 dní.

Dôvod nesúhlasu:

.....
.....

Dátum:

Podpis spotrebiteľa..... Podpis vedúceho prevádzky.....

*nehodiace sa preškrtnúť

Reklamačný poriadok KC SAV Smolenice