

Reklamačný poriadok

- **Článok 1 – Základné ustanovenia**

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Z.z. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu a podľa § č. 18 zákona č. 250/2007 Z.z. O ochrane spotrebiteľa.

- **Článok 2 – Právo zákazníka na reklamáciu**

V prípade, ak sú zákazníkovi v hoteli MAJOVEY poskytnuté 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 prevádzkovateľa hotela MAJOVEY 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). Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chyby vytýka. Prevádzkar alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Prevádzkar alebo iný poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do troch dní. Ak prevádzkar alebo ním poverený pracovník neuzná reklamáciu ako odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi majiteľovi hotela MAJOVEY, ktorý je povinný reklamáciu vybaviť hneď, prípadne v zložitejších prípadoch do troch dní.

Ak toto nie je možné, je majiteľ hotela MAJOVEY 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, tj. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č.277/2008 ku kategorizácií ubytovacích zariadení.

- **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 :

- Primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- Zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí
- V prípade 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 – Doba na uplatnenie reklamácie**

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 poskytovanej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné bývanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnení reklamácie.

- **Článok 8 – Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.10.2019