

REKLAMAČNÝ PORIADOK PALACE ART HOTEL PEZÍNOK

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v hoteli Palace Art Hotel Pezínok sa na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vydáva tento reklamačný poriadok:

ČLÁNOK I.

Právo na reklamáciu

Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

ČLÁNOK II.

Predmet reklamácie

Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje ihneď pri zistení nedostatku, priamo u obsluhujúceho pracovníka. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní v hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej doby. Bez predloženia dokladu o kúpe hotel nemusí reklamáciu uznať. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

ČLÁNOK III.

Postup pri vybavovaní reklamácie - *Stravovacie služby*

Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy. V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál a nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

výmena chybného alebo doplnenie chýbajúceho drobného vybavenia izby pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, a pod.) a ak hotel nemôže klientovi poskytnúť iné náhradné ubytovanie, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

Každú reklamáciu prijíma pracovník recepcie, ktorý informuje klienta o príslušnom manažérovi, zodpovednom za riešenie reklamácie. Reklamáciu vybavuje príslušný manažér, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať, zapísať informáciu o prijatí reklamácie do evidencie reklamácií a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia.

Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je príslušný manažér povinný s klientom spísať záznam o reklamácií. V zázname klient uvedie presné označenie poskytnutej služby, alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi hotela písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácií výslovne uvedená.

O opodstatnenosti reklamácie rozhodne riaditeľ alebo príslušný manažér ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.

Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia, a po 14 dňoch je kontaktovaný za účelom zistenia spokojnosti s priebehom reklamačného konania.

ČLÁNOK IV.

Súčinnosť host'a pri vybavovaní reklamácie

Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.

Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa presvedčil o oprávnenosti reklamácie.

ČLÁNOK V.

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.4.2019. Evidencia reklamácií sa nachádza na recepcii hotela.

Mag. (FH) Radúz Dula
General Manager, Palace Art Hotel Pezínok

Palace Hotel Pezínok s.r.o

Šimák Zámok Pezínok, Mladoboleslavská 5, 902 01 Pezínok
T: +421 337989000, E: hotel@zamokpezinok.sk

IČO: 51888602, IČ DPH: SK2120845991,
OS Bratislava I, odd. Sro, vl. č.: 131104/B