

REKLAMAČNÝ PORIADOK UBYTOVACIEHO ZARIADENIA **penzión MEDEA, Palárikova 1152, 022 01 Čadca**

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb v penzióne MEDEA vydávam 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 1 Právo na reklamáciu služieb

Ak spotrebiteľ zistí, že poskytnuté služby, resp. s nimi súvisiace služby majú vadu, má právo túto vadu reklamovať. Ak spotrebiteľ zistí, že ubytovacia služba, ktorá bola poskytnutá, má vadu, musí uplatniť svoje právo u osoby poverenej na vybavovanie reklamácií. Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o poskytnutých službách, resp. doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje.

Článok II Zodpovednosť organizácie

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, ubytovacie zariadenie alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

Ubytovacie zariadenie je povinné pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, ubytovacie zariadenie je povinné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr súčasne spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Článok III Odstrániteľné vady poskytovanej služby

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Ubytovacie zariadenie je povinné vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Článok IV Neodstrániteľné vady poskytnutej služby

Ak nie je možné vady technického charakteru odstrániť, a ak ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné náhradné ubytovanie a ubytovanie bude poskytované po dohode napriek tejto vade, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny, zrušenie zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak už bolo ubytovanie zaplatené.

Článok V Lehoty na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu.

Schválil: František Matys

Platí od: 08.09.2021