

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA REKLAMÁCIU

V prípade, ak klientovi sú v niektorej z prevádzok Palace Hotel Polom**** poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká klientovi právo na reklamáciu.

UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Ak klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho hotelovej prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka, Vedúci hotela alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

CHYBY ODSTRÁNITEĽNÉ

1. STRAVOVACIE SLUŽBY

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje klient pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu klient reklamuje.

2. UBYTOVACIE SLUŽBY

Na úseku ubytovacích služieb má klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 125/1995 Z.z.

CHYBY NEODSTRÁNITEĽNÉ

1. Stravovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má klient právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

2. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.) a ak hotel nemôže poskytnúť klientovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom klientovi prenajatá, má klient právo na :

- primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a klient nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIÍ

Klient je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí klient umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Ing. Miroslav Mitana

Riaditeľ hotela