

DREVENICA BRUNDZOVCE

PRÁZDNINOVÝ DOM

Čičmany č. 135

trieda: ubytovanie v súkromí - objekt **

Obchodný názov: Ing. Peter Gomola – DEJAG

Sídlo: Severná 2813/57, 010 01 Žilina

IČO: 40582914

Obvodný úrad Žilina Číslo živnostenského registra: 511-27821



REKLAMAČNÝ PORIADOK UBYTOVACIEHO ZARIADENIA

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb vydávam v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok:

Článok I

Právo na reklamáciu služieb

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

Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je nutné uplatniť si u zodpovedného pracovníka za ubytovanie alebo ním povereného zamestnanca bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu zanikne ak nebolo uplatnené do 6 mesiacov od poskytnutia služby. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytnutých službách, doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje.

Článok II

Zodpovednosť organizácie

Reklamáciu vybavuje Ubytovateľ alebo ním poverený pracovník zodpovedný za ubytovanie, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je Ubytovateľ alebo ním poverený pracovník spísať s klientom záznam o reklamácií. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby, čas kedy bola služba poskytnutá a popis reklamovaného nedostatku

O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku I. rozhodne Ubytovateľ alebo ním poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

Pracovník zodpovedný za ubytovanie je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde.

Článok III

Neodstrániteľné vady poskytnutej služby

Ak nie je možné vady technického charakteru na izbe pridelenej spotrebiteľovi odstrániť a ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné náhradné Ubytovanie. Ak izba bude prenajatá po dohode napriek tejto vade, má spotrebiteľ právo na:

- o primeranú zľavu z ceny služby
- o zrušenie zmluvy spravidla prenocovaním a na vrátenie peňazí ak už bolo zaplatené

Článok IV.

Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

Klient je povinný poskytnúť Ubytovateľovi 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 Ubytovateľovi prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Reklamačný poriadok platí od 01.01.2009

V Žiline dňa 1.1.2009

Ing. Peter GOMOLA
ubytovateľ