



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1

Základné ustanovenia

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

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, že sú hosťovi hotela The Grand Viglaš**** poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká hosťovi právo na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

Ak hosť zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu **ihneď bez zbytočného odkladu** u manažéra hotelovej prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka na príslušnom odbytovom stredisku, na ktorom bola služba poskytnutá. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby hosť 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 hosť pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Manažér hotela alebo iný zodpovedný pracovník je povinný reklamáciu alebo sťažnosť hosťa zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Manažér prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

1. Stravovacie služby

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník **pred prvým ochutnaním jedál a nápojov alebo po jeho ochutnaní** (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

2. Ubytovacie služby

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

3. Wellness služby

Na úseku wellness služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré **neodkladne ohlási** zodpovednému manažérovi alebo personálu wellness centra.

Článok 5 Chyby neodstrániteľné

1. Stravovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoje 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 alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť hosťovi iné náhradné ubytovanie, presunúť hosťa do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom hosťovi prenajatá, má zákazník 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 zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy **pred prenocovaním a vrátenie peňazí**.

3. Wellness služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu, ktorú hosť reklamuje, má právo na primeranú zľavu z poskytnutej služby, prípadne vrátenie peňazí, ak hotel nie je schopný chybu odstrániť. V prípade, že hosť využije poskytnutú službu a reklamuje službu po jej plnom vyčerpaní, reklamáciu hotel neuzná.

Článok 6 Lehoty na uplatnenie reklamácií

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

Článok 7 Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2015.

.....
Ing. Tomáš Sokologorský
riaditeľ hotela