



# REKLAMAČNÝ PORIADOK

V súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka – zákon č. 509/1991 Zb. v neskoršom znení a vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z.z. vydávam nasledovný reklamačný poriadok:

## Článok 1

Nedostatky týkajúce sa ubytovania a poskytovaných služieb je treba uplatniť u manažéra penziónu alebo ním povereného pracovníka.

## Článok 2

Reklamácia bude vybavená ihneď. Ak je považovaná za neoprávnenú, napíše sa s hosťom záznam o reklamáci. V zázname sa uvedie presné označenie služby a doba, kedy bola služba poskytnutá, v čom hosť vidí vadu služby a ako má byť reklamácia vybavená (zľava z ceny poskytnutej služby a pod.).

## Článok 3

O reklamácií vád rozhodne manažér alebo ním poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch do troch dní, najneskôr však do 30 dní. (zákona č. 250/2007 Zb. v neskoršom znení o ochrane spotrebiteľa).

## Článok 4

Na úseku ubytovania má hosť právo požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie závad a to:

- a) výmenu vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby
- b) pokiaľ nie je možné vadu odstrániť a izba bude i napriek tomu prenajatá, hosť má nárok na zľavu zo základnej ceny izby
- c) na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak už bolo za službu zaplatené.

## Článok 5

Je potrebné, aby hosť poskytol pracovníkom Penziónu súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie, hlavne podať im pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby.

## Článok 6

V potvrdení rezervácie o poskytnutí služby sú uvedené storno poplatky za vopred objednanú a v deň stanovenú nevyžiadanú službu.

