

REKLAMAČNÝ PORIADOK

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v prevádzke Penzión Gabika* sa na základe zákona č. 634/1992 Zb. v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka a v znení neskorších predpisov sa vydáva tento reklamačný poriadok:

Čl. I.

Právo na reklamáciu

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

Čl. II.

Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v reštaurácii ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.

2. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.

3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým v penzióne, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe dokladu o zakúpení. Bez predloženia dokladu o kúpe nemusí byť reklamácia uznaná.

4. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u majiteľa penziónu bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu klienta.

5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

Čl. III.

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Stravovacie služby

a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.

b) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

2. Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

a) Výmena nefunkčného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.

b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelennej klientovi (napr. porucha vykurovacieho systému) a ak penzión nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

Reklamáciu vybavuje majiteľ penziónu, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je majiteľ penziónu povinný spísať s klientom záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

Čl. IV.

Storno poplatky

Storno poplatok sa rozumie dohodnutá zmluvná pokuta.

1. Stornovanie rezervácie vopred dohodnutých objednaných služieb - ubytovanie

a) v prípade zrušenia rezervácie alebo jej časti:

- v deň dohodnutého (rezervovaného) nástupu na pobyt je storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných služieb uvedených v potvrdení rezervácie

- 2-7 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt je storno poplatok vo výške 50 % z ceny objednaných služieb uvedených v potvrdení rezervácie

b) bez storno poplatku v prípade zrušenia objednaných služieb viac ako 7 dní pred dňom ich prvého plnenia.

Stornovanie rezervácie, objednávky alebo ich časti sa vykonáva písomným oznámením poskytovateľovi. Storno poplatok sa uplatňuje aj v prípade, že objednávateľ neoznámil stornovanie rezervácie, objednávky alebo jej časti a objednaná služba nebola vyčerpaná.

Oznámenie o stornovaní sa zasiela e-mailom na adresu: penziondudince@penziondudince.sk alebo gabriela.underkova@gmail.com alebo písomne na adresu Penzión Gabika, Viničná 5, 962 71 Dudince, prípadne SMS na telefónne číslo +421 905 259 207 (majiteľka p .Gabriela Onderková).

Čl. V.

Platobné podmienky

1. Hotovostná platba pri nástupe na pobyt. Prevádzkovateľ penziónu vydá klientovi daňový doklad o úhrade objednaných služieb z VRP.

2. Zálohová platba max. 14 dní pred nástupom na pobyt vo výške 50 % z ceny objednaných služieb na základe potvrdenia rezervácie, pripísaním na účet poskytovateľa. Doplatok sumy za objednané služby klient uhradí pri nástupe na pobyt v hotovosti alebo vkladom na účet poskytovateľa.

3. Platby kreditnou kartou nie sú možné.

V prípade, že zálohová platba uvedená v potvrdení rezervácie nebude uhradená v lehote podľa vyššie uvedených platobných podmienok alebo objednávateľ nezačne využívať objednané služby v 1. deň termínu pobytu do 24.00 hod. alebo inom dohodnutom čase, má sa za to, že účastníci od zmluvy o rezervovaní pobytu alebo služby odstúpili. Odstúpením od zmluvy o rezervovaní pobytu alebo služby nie sú dotknuté hore uvedené storno poplatky.