

Reklamačný poriadok

Grand Hotel**** Bachledka Strachan

Obchodné meno: STRACHAN, s. r. o.

Sídlo: 646 059 55 Ždiar

IČO: 45326533

DIČ: 2022936498

IČ DPH: SK2022936498 podľa §4

Tento reklamačný poriadok upravuje vzťahy a podmienky, ktoré vznikajú z titulu zodpovednosti za nedostatky poskytovaných služieb, resp. nedostatky podávaného tovaru v zmysle Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z.

Právo na reklamáciu

Ak spotrebiteľ zistí, že predaný tovar, jedlá a nápoje alebo poskytnuté ubytovacie a s nimi súvisiace doplnkové služby majú chybu, má právo tieto chyby reklamovať.

Chyby akosti jedál a nápojov určených na okamžitú spotrebu reklamuje spotrebiteľ konzumácie priamo u obsluhujúceho pracovníka.

Ak sa chyby jedál a nápojov týkajú množstva a hmotnosti, musia sa reklamovať pred začatím konzumácie. Reklamáciu z dôvodu kvality a teploty jedál a nápojov musí spotrebiteľ uplatniť ihneď po ochutnaní.

V prípade výskytu chyby na kúpenom nepotravinárskom tovare uplatní spotrebiteľ právo na reklamáciu v záručnej dobe.

V prípade výskytu nedostatkov poskytnutej ubytovacej, resp. doplnkovej služby uplatní spotrebiteľ právo na reklamáciu bez zbytočného odkladu. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zaniká.

Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zaplatení služieb, ktorých chyby reklamuje.

Zodpovednosť hotela

Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľa zodpovedný pracovník hotela po odbornom posúdení rozhodne o reklamácií ihneď.

Ak nie je možné o reklamácií rozhodnúť ihneď alebo je reklamácia neopodstatnená, spíše sa záznam o reklamácií.

Záznam musí obsahovať presné označenie služby, čas kedy bola poskytnutá, vyskytnuté chyby a požiadavku, ako má byť reklamácia vybavená. Kópiu záznamu dostane spotrebiteľ.

Vybavenie reklamácie

Vybavenie reklamácie včítane času na odborne posúdenie chyby nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie môže uplatniť svoje právo na súde.

- **Stravovacie služby**
Spotrebiteľ má právo požadovať výmenu, alebo vrátenie zaplatenej ceny.
Chyby jedál a nápojov sa považujú za neodstrániteľné.
- **Ubytovacie, doplnkové služby**
Ak nie je možné chyby technického charakteru odstrániť a ak hotel nemôže poskytnúť spotrebiteľovi náhradné služby (chyby hotelovej izby, chyby doplnkových služieb) má spotrebiteľ právo na
 - primárnu zľavu z ceny
 - zrušenie zmluvy spravidla pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak boli služby uhradené vopred.

Lehoty na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ uplatní právo sa reklamáciu bez zbytočného odkladu najneskôr, najmä však do doby uplatnenia záručnej lehoty.

Záručná doba je:

- potravinársky tovar – 8 dní
- nepotravinársky tovar a služby – 24 mesiacov

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.05.2020