

REKLAMAČNÝ PORIADOK ARÉNA HOTEL ŠAMORÍN***

Čl. I. Základné ustanovenia

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na službách poskytovaných v Aréna Hotel Šamorín*** sa na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov Prevádzkovateľ, vydáva tento reklamačný poriadok:

1. Prevádzkovateľ, ako poskytovateľ služieb je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi (na recepcii hotela a web stránke www.arenahotel-samorin.sk)
3. Osobným prevzatím poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
4. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania vrátením kúpnej ceny služby alebo vyplatením primeranej zľavy z ceny služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
5. Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR

Čl. II Právo zo zodpovednosti za vady

V prípade, ak sú zákazníkovi Aréna Hotel Šamorín*** poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi 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.

Čl. III. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u prevádzkára alebo inej zodpovednej osoby, recepcnej, prevádzkára hotela alebo inej zodpovednej osoby (ďalej len „zodpovedná osoba“).
2. Pri uplatňovaní reklamácie zákazník predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne a pod.), u ktorého vadu alebo nedostatok vytýka. Bez predloženia dokladu poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať.
3. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu zákazníka.
4. Zákazník pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Ubytovacie služby

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

- a) Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
- b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelenej zákazníkovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a hotel nemôže zákazníkovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá zákazníkovi, má zákazník 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 riaditeľ alebo vedúci recepcie, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je kompetentná osoba za hotel povinná spísať s zákazníkom záznam o reklamáci. V zázname zákazník uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

2. Wellness služby:

- a) Reklamáciu nedostatkov v poskytovaní wellness služby je možné uplatniť u vedúceho strediska, prevádzkara alebo inej zodpovednej osoby.
- b) Zákazník má právo na reklamáciu služby len počas čerpania služby. Zákazník nemá právo na vrátenie peňazí alebo zľavu z poskytnutej služby ak ju reklamuje po jej vyčerpaní.

Čl. IV Lehoty na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

1. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká. Záručné doby sú stanovené v ustanovení § 620 a nasl. Občianskeho zákonníka.

Čl. V Súčinnosť zákazníka pri reklamáci

1. Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť reklamačného konania, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Článok VI Záverečné ustanovenie

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.8.2022
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia zákazníka.