

Reklamačný poriadok

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v ubytovacom zariadení poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá.

Postup a vybavovanie reklamácie

1. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je potrebné spísať s klientom reklamačný zápis, ktorý musí byť podpísaný klientom a zamestnancom, ktorý je na to oprávnený.
2. Klient je povinný podať pravdivé informácie týkajúce sa reklamácie na nedostatky poskytnutej služby a taktiež súčinnosť potrebnú pri vybavovaní reklamácie.
3. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne poverený zamestnanec alebo iná oprávnená osoba určená vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 14 pracovných dní.
4. Spoločnosť je povinná písomne informovať klienta o stave vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, t.j. od obdržania podkladov zo strany klienta. Jedná sa hlavne o nedostatky, ktoré sa týkajú odborného posúdenia reklamácie.
5. Reklamačný zápis slúži ako podklad na prešetrenie reklamácie. Musí sa vystaviť v dvoch vyhotoveniach jeden obdrží klient a druhý poverený zamestnanec. Tento doklad slúži ako potvrdenie o uplatnení reklamácie.
6. V prípade, že nebol spísaný reklamačný zápis nie je možné prešetriť ani dodatočne uplatniť reklamáciu.

Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi chaty prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa presvedčil o oprávnenosti reklamácie.

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný a ubytovací poriadok nadobúda účinnosť dňom **1. 12. 2025**.