

# REKLAMAČNÝ PORIADOK PENZIÓNU ZORNIČKA\*\*

## Článok 1

### Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka . 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

## Článok 2

### Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak sú zákazníkovi v zariadení Penzión Zornička poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Za vopred dohodnuté sa považujú objednávky potvrdené písomne, e-mailom, poštou alebo cez SMS, ako aj ubytovanie dohodnuté osobne na recepcii.

## Článok 3

### Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný **uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u správcu zariadenia** Penzión Zornička, alebo u inej zodpovednej, náležite označenej osoby na recepcii zariadenia.

V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia potvrdenej objednávky, príjmový doklad alebo faktúra za služby a iné) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii.

Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Prevádzkar alebo iný zodpovedný pracovník spíše so zákazníkom reklamačný protokol s uvedením objektívnych okolností reklamácie.

Správca alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Ak správca alebo ním poverený pracovník neuzná reklamáciu ako odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi konateľovi spoločnosti BBDS, spol. s r.o., ktorý je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak toto nie je možné, je konateľ BBDS, spol. s r.o. povinný vyrozumieť zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

## Článok 4

### Chyby odstrániteľné

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR . 277/2008 Zb.

## Článok 5

### Chyby neodstrániteľné

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak zariadenie nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na:

- a) **primeranú zľavu** z ceny podľa platného cenníka
- b) **zrušenie zmluvy pred prenocolaním** a vrátenie peňazí

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocolaním a vrátenie peňazí.

## Článok 6

### Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká.

## Článok 7

### Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

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

## Článok 8

### Záverčné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 08. 2015  
Mgr. Barbora Hrivňáková, prokuristka BBDS, spol. s r.o.