

Reklamačný poriadok

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií v ubytovacích zariadeniach firmy C a T, s.r.o. je platný v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok:

Ak spotrebiteľ zistí, že predaný tovar, jedlá, nápoje alebo poskytnuté ubytovacie a súvisiace doplnkové služby majú chybu, má právo tieto chyby reklamovať. Chyby akosti jedál a nápojov určených na okamžitú spotrebu reklamuje spotrebiteľ 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 musí predložiť doklad o zaplatení služieb, ktorých chyby reklamuje. Spotrebiteľ je povinný zúčastniť sa vybavovania reklamácie osobne.

Manažér penziónu alebo iný zodpovedný pracovník je povinný reklamáciu alebo sťažnosť hosta zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Záznam musí obsahovať označenie služby, čas kedy bola poskytnutá, vyskytnuté chyby a požadované riešenie reklamácie. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľa zodpovedný pracovník penziónu po odbornom posúdení rozhodne o reklamacii ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Vybavenie reklamácie a odborne posúdenie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. V prípade že spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie môže uplatniť svoje právo na súde.

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

Ak nie je možné chyby technického charakteru odstrániť a ak penzión nemôže poskytnúť spotrebiteľovi náhradné služby (chyby izby, chyby doplnkových služieb) má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa cenníka. Zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním. 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 potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Spotrebiteľ uplatní právo na reklamáciu bez zbytočného odkladu najneskôr, do doby uplatnenia záručnej lehoty.

Záručná doba:

potravinársky tovar -8 dní

nepotravinársky tovar a služby -24 mesiacov

Reklamačný poriadok Penziónu za Vodou Oščadnica 1444 - platnosť od 25.03.2025