
Reklamačný poriadok

poskytovateľa služieb Boutique Hotel Hviezdoslav**** v Kežmarku

Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na poskytovaných a predávaných službách a tovaroch vydávame na základe zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka v platnom znení, § 411 až § 441 Obchodného zákonníka v platnom znení.

Článok I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby a tovary predávané poskytovateľom služieb Boutique Hotela Hviezdoslav**** (ďalej len poskytovateľ) vo všetkých strediskách, v súlade s predmetom jeho činnosti spotrebiteľom (ďalej len klientom).
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov poskytovateľa ako predávajúceho a kupujúceho ako klienta.
3. Osobným prevzatím poskytnutej služby alebo výrobku klient súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
4. Reklamáciou sa v tomto reklamačnom poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za chyby poskytnutej služby alebo výrobku a vybavením reklamácie, ukončenie reklamačného konania vrátením kúpnej ceny výrobku alebo jeho výmenu, vyplatením primeranej zľavy z ceny služby alebo výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Článok II. Práva klienta

1. Každý klient má právo na služby a tovary v dobrej kvalite, na uplatnenie reklamácie, náhradu škody, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

2. Každý kupujúci má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v kúpnych zmluvách, ktorými sú zmluvy uzatvorené podľa Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka ako aj všetky iné zmluvy, ktorých charakteristickým znakom je, že sa uzatvárajú vo viacerých prípadoch a ktoré klient podstatným spôsobom neovplyvňuje.
3. V prípade, ak sú klientovi poskytnuté v niektorom zo stredísk Boutique Hotela Hviezdoslav služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká klientovi nárok na reklamáciu a právo na ich odstránenie.

Článok III. Povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný:
 - a) predávať výrobky - jedlá, múčniky, dezerty a nápoje v správnej gramáži, miere a množstve,
 - b) predávať výrobky a poskytovať služby v kvalite určenej kategorizáciou hotela,
 - c) predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté a platné ceny,
 - d) správne účtovať ceny pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
 - e) zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
 - f) dodržiavať pri predaji jedál, múčnikov, dezertov a nápojov správne podmienky skladovania a ich prípravy.
2. Poskytovateľ nesmie:
 - a) ukladať kupujúcemu povinnosti a upierať práva bez právneho dôvodu,
 - b) používať nekalé obchodné praktiky uvedené v prílohe č. 1 zákona 250/2007 Z. z.,
 - c) poskytovateľ nesmie odmietnuť predať klientovi výrobok alebo poskytnúť mu službu, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach, pokiaľ to nie v rozpore s ubytovacím a prevádzkovým poriadkom hotela alebo je podmienená technickou nemožnosťou poskytnutia služby či klient nespĺňa podmienky na kúpu podľa právnych predpisov,
 - d) poskytovateľ je povinný rezervované služby označiť s uvedením času,

- dokedy sú rezervované,
- e) poskytovateľ nesmie klamať kupujúceho uvádzaním nepravdivých, neúplných, nepresných, nejasných alebo dvojzmyselných údajov alebo zamlčať údaje o nákupných podmienkach, poskytovateľ je povinný poskytnúť službu kedykoľvek počas doby určenej v zmluve.

Článok IV. Uplatnenie reklamácie

1. Ak klient zistí dôvody a skutočnosti pri predaji alebo kúpe výrobku alebo služby, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, má právo uplatniť reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u manažéra v službe.
2. V záujme promptného priebehu reklamačného vybavenia je potrebné predložiť doklady o poskytnutí služby (účet z registračnej pokladne, kópia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby klient pri uplatňovaní reklamácie predložil aj výrobok, ktorému chybu vytýka.
3. Manažér zapíše reklamáciu klienta do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Po zodpovednom preskúmaní opodstatnenosti reklamácie je povinný rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie buď ihneď, v zložitejších prípadoch odstúpi reklamáciu riaditeľke hotela a tá je povinná ju vybaviť do 3 dní. Ak toto nie je možné, riaditeľ hotela je povinný vyzrozumieť klienta o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

Článok V. Chyby odstrániteľné

1. Stravovacie služby

Na úseku stravovacích služieb hotela, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera a cena, má klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje klient pred prvým ochutnaním jedál a nápojov alebo po je ochutnaní (to znamená, že by nemalo byť skonzumované viac ako $\frac{1}{4}$ z porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho, akú chybu klient reklamuje.

2. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t. z. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z. v platnom znení a Vyhlášky MH SR č. 250 /2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

3. Wellness služby

Na úseku wellness služieb má klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne ohlási zodpovednému manažérovi.

Článok VI. Chyby neodstrániteľné

1. Stravovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách, múčnikoch, dezertoch a nápojoch, má klient právo na kompletnú výmenu jedla, múčnika, dezertu a nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

2. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody alebo iná technická porucha na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a pod.) a ak hotel nemôže poskytnúť iné náhradné ubytovanie z dôvodu naplnenej kapacity, presunúť hosťa do inej izby a izba bude hosťovi i napriek týmto nedostatkom prenájatá, má klient právo na:

- Zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí,
- V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu a klient nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

3. Wellness služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu, ktorú hosť reklamuje, má právo na primeranú zľavu z poskytnutej služby, prípadne vrátenie peňazí, ak nie je

v silách hotela túto chybu okamžite odstrániť vlastnými silami. V prípade, že však hosť využije poskytnutú službu a reklamuje službu po jej plnom vyčerpaní, reklamáciu hotel neuzná.

Článok VII. Lehoty na uplatnenie reklamácií

Klient má právo uplatniť reklamáciu ihneď po zistení nedostatku, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká. Klient je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie kvôli poskytnutiu objektívnej informácie týkajúcej sa poskytnutej služby. Ak to povaha veci vyžaduje musí hosť umožniť povereným pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné sa presvedčiť o odôvodnenosti reklamácie a odstránenie nedostatkov. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a o spôsobe jej vybavenia.

Článok VIII. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. júla 2015.

Mgr. Sylvia Holopová
riaditeľ hotela