

Reklamačný poriadok

Prevádzka: **Penzión Peklina**
Peklina 59, 013 41 Dolný Hričov

Článok I.

Úvod

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie nedostatkov na poskytovaných službách o ubytovaní je vydaný nasledovný reklamačný poriadok na základe Zákona č.250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a Zákona č.40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Článok II.

Právo a miesto uplatnenia reklamácie

1. Ak klient zistí, že poskytnuté služby vykazujú nedostatky v kvalite či rozsahu, má právo tieto nedostatky reklamovať.
2. Klient uplatňuje reklamáciu v prevádzke Penzión Peklina.
3. Reklamácie treba riešiť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku.
4. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad z ERP, alebo faktúry o obstaraní služby.

Článok III.

Postup a vybavovanie reklamácie

1. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je povinný zamestnanec Penziónu Peklina spísať s klientom reklamačný zápis, ktorý musí byť podpísaný oboma stranami.
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 rozhodne poverený zamestnanec, alebo iná povinná osoba určená vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní.
4. Vedenie penziónu je povinné informovať klienta o stave vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, t.j. od obdržania podkladov zo strany klienta. V tomto prípade sa jedná o nedostatky, ktoré sa týkajú odborného posúdenia.
5. Reklamačný zápis slúži ako podklad na prešetrenie reklamácie a musí byť vyhotovený v dvoch vyhotoveniach, z ktorých jeden obdrží klient a druhý zamestnanec penziónu. Tento doklad slúži ako potvrdenie o uplatnení reklamácie.
6. V prípade, že nebol spísaný reklamačný zápis, tak nie je možné prešetriť ani dodatočnú reklamáciu.

Článok IV.

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.03.2015