

# Penzión GEMIN\*\*\*

## Bardejovská 4 , L'ubotice 08006

### REKLAMAČNÝ PORIADOK

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v penzióne GEMIN\*\*\* sa na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vydáva tento reklamačný poriadok:

#### Článok I.

##### Právo na reklamáciu

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

#### Článok II.

##### Postup pri vybavovaní reklamácie

###### 1. Stravovacie služby

a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.

b) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

###### 2. Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

a) Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.

b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelené klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak penzión GEMIN\*\*\* nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

3. Reklamáciu vybavuje riaditeľ, alebo ním poverený pracovník penziónu GEMIN\*\*\*, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je riaditeľ alebo ním poverený pracovník povinný spísať s klientom záznam o reklamácií. V zázname klient uvedie presné označenie poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku

4. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi

penziónu GEMIN\*\*\* písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácií výslovne uvedená.

5. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku II. rozhodne riaditeľ alebo ním poverený pracovník penziónu GEMIN\*\*\* ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní.

6. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.

7. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia.

#### Článok III.

##### Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v penzióne ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.

2. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie.

3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient

uplatní v penzióne ihneď bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice. Bez predloženia dokladu o kúpe penzión GEMIN\*\*\* nemusí reklamáciu uznať.

4. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu.

#### Článok IV.

##### Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

1. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi penziónu GEMIN\*\*\* súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.

2. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi penziónu GEMIN\*\*\* prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

#### Článok V.

##### Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.02.2015.

Martin Petřík  
konateľ