

US SPIŠ s.r.o.
Tepličská cesta 10
052 01 Spišská Nová Ves

IČO: 36211478
IČ DPH: SK 2021690495

Prevádzka: Boutique hotel PRACHÁREŇ, Baštová 1A/3143 054 01 Levoča

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií. Týka sa tovarov a služieb, ktoré predal Boutique hotel Pracháreň (ďalej predávajúci) spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

2. Reklamácie sa vybavujú počas otváracej doby v prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený:

Boutique hotel Pracháreň, Baštová 1A/ 3143 052 01 Levoča

Reklamácie vybavuje: Ing. Janka Strmeňová - riaditeľ hotela, Phone: 00421 908 196 570, 00421 53 459 72 38

E-mail: jstrmenova@pracharen.sk

3. Právo na reklamáciu

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.

4. Predmet reklamácie

a/Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v reštaurácii hotela ihneď pri zistení nedostatku priamo u obsluhujúceho pracovníka.

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

c/Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.

5. K reklamácií je potrebné predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (faktúru, pokladničný blok). Bez predloženia dokladu o kúpe hotel nemusí reklamáciu uznať.

6. Postup pri vybavovaní reklamácie

I. Stravovacie služby

a) Pri vadách poskytnutých jedál alebo nápojov, ktoré sa považujú za neodstrániteľné, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy. Reklamáciu takýchto jedál alebo nápojov je klient povinný uplatniť okamžite u obsluhujúceho personálu. Reklamácia nebude uznaná, pokiaľ ju hosť uplatní po skončení prevažnej časti jedál a nápojov, ktorých sa reklamácia týka.

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.

II. Ubytovacie služby

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

a) Výmena chybného 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 hotel nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, 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.

7. Alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých znakov.

8. O každej reklamáci sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí. Reklamačné listy sa číslojú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. V prípade, že reklamáci sa nevyhovelo, alebo nebola vybavená ihneď, reklamačný list sa vypisuje trojmo - druhá kópia sa postúpi vedúcemu zamestnancovi Ing. Janka Strmeňová

9. Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, predávajúci písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie, a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

V Levoči , dňa 30.10.2014

Podpis vedúceho zamestnanca