

REKLAMAČNÝ PORIADOK HOTELA GALILEO**** DONOVALY

Článok 1

Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok Hotela Galileo**** poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, u vedúceho hotelovej prevádzky, alebo iného zodpovedného pracovníka, a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, potvrdenie rezervácie, potvrdenie o úhrade, faktúra a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci hotela, alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky, alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní resp. podľa možností.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

- Stravovacie služby

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena má zákazník právo požiadať o bezplatné riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (**tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja**), v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

- Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu, alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z.z.

Článok 5

Chyby neodstrániteľné

- Stravovacie služby

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.

- Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na:

- primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka

- 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 na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Článok 6

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie a poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Článok 7

Alternatívne riešenie sporov

V prípade sporu s predávajúcim sa spotrebiteľ môže obrátiť na systém alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Platforma alternatívneho riešenia sporov čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 524/2013 z 21. Mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov, kontakt: [www.soi.sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi](http://www soi.sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov soi)

Článok 8

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2013

Peter Straka, riaditeľ hotela

