

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK HOTELA U LEVA\*\*\***

### **Článok I. Úvod**

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie nedostatkov na službách a tovaroch predávaných a poskytovaných v Hoteli U Leva vydávame tento 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 poskytnutých služieb, má právo tieto nedostatky reklamovať.
2. Reklamácie treba riešiť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku.
3. Klient uplatňuje reklamáciu v prevádzke spoločnosti Hotel U Leva.
4. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zakúpení služby a taktiež kópiu faktúry(prípadne zmluvy) o obstaraní služby prípadne iný doklad.

### **Článok III. Postup a vybavovanie reklamácie**

1. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je povinný zamestnanec Hotela U Leva spísať s klientom reklamačný zápis, ktorý musí byť podpísaný klientom a zamestnancom Hotela U Leva.
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 nedostatkov rozhodne poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní.
4. Hotel U Leva je povinný písomne informovať klienta o stave vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, t.j. od obdržania podkladov zo strany klienta. Jedná sa hlavne o nedostatky, ktoré sa týkajú odborného posúdenia reklamácie.
5. Reklamačný zápis slúži ako podklad na prešetrenie reklamácie. Musí sa vystaviť v dvoch vyhotoveniach jeden obdrží klient a druhý zamestnanec Hotela U Leva. Tento doklad slúži ako potvrdenie o uplatnení reklamácie.
6. V prípade, že nebol spísaný reklamačný zápis nie je možné prešetriť ani dodatočne reklamáciu.

### **Článok IV. Záverčné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.6.2014

