

# Reklamačný poriadok

Penzión Vila Tatra, Kvetná 247/1, 059 52 Stará Lesná

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb v Penzióne Vila Tatra vydávam v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a Občianskeho zákonníka tento reklamačný poriadok:

## Článok I

### Právo na reklamáciu služieb

Ak spotrebiteľ zistí, že poskytnuté ubytovacie služby, resp. s nimi súvisiace služby majú vadu, má právo túto vadu reklamovať. Ak spotrebiteľ zistí, že ubytovacia služba, ktorá bola poskytnutá, má vadu, musí uplatniť svoje právo u osoby poverenej na vybavovanie reklamácií. Pri skupinových zájazdoch musí ubytovacie zariadenie zabezpečiť v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu.

## Článok II

### Zodpovednosť organizácie

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, ubytovacie zariadenie alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

Ubytovacie zariadenie je povinné pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, ubytovacie zariadenie je povinné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

## Článok III

### Odstrániteľné vady poskytnutej služby

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Ubytovacie zariadenie je povinné vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu izby, alebo ak sa vada týka len vybavenia izby, výmenu vybavenia izby, ak je to s ohľadom na veľkosť a technické parametre zariadenia primerané a možné. Zariadenie môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú izbu za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

**Článok IV**  
**Neodstrániteľné vady poskytnutej služby**

Ak nie je možné vady technického charakteru na izbe pridenej spotrebiteľovi odstrániť, a ak ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné náhradné ubytovanie a izba bude prenajatá po dohode napriek takejto vade, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny izby, zrušenie zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak už bolo zaplatené.

**Článok IV**  
**Lehoty na uplatnenie reklamácie**

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu.

Schválil: Miroslav Jurčo

Platí od: 01.12.2019

