

# Reklamačný poriadok

## HOTEL DYNAMIC

Topoľová 2, Nová Dubnica

### Článok 1

#### Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb v ubytovacom zariadení sa riadi Občianskym zákonníkom č.40/1964 Zb. ustanoveniami v časti VIII. v znení neskorších zmien a doplnkov.

### Článok 2

#### Právo zákazníka na reklamáciu

Právo zákazníka na reklamáciu vzniká v prípade, ak poskytované služby hotela nie sú poskytované v rozsahu a kvalite prezentovaných služieb resp. ako je to obvyklé.

### Článok 3

#### Uplatnenie reklamácie

V prípade, ak zákazník nemá poskytované služby v dohodnutej a prezentovanej kvalite alebo rozsahu služieb, sa ktoré môžu byť predmetom reklamácie, uplatňuje si prípadnú reklamáciu bez zbytočného odkladu na recepcii hotela, prípadne u prevádzkara hotela DYNAMIC. Pre vybavenie reklamácie

- Zákazník predloží doklady o poskytnutí služby (objednávku, faktúru za dodané služby príp. účet z registračnej pokladne), a špecifikuje zmenu rozsahu alebo zmenu kvality dodaných služieb zákazníkovi poskytovateľom služieb – hotela DYNAMIC
- Zodpovedný pracovník hotela vypíše zákazníkovi reklamačný protokol s uvedením popisu reklamovaných služieb. Vedúci prevádzky podnet na reklamáciu preskúma, vyhodnotí, a pokiaľ tomu nebránia okolnosti ju na mieste vyrieši. V opačnom prípade vybaví podnet do 3 pracovných dní od jej nahlásenia písomne, mailom alebo telefonicky podľa povahy reklamácie.

### Článok 4

#### Riešenie reklamácie

- Pre stravovacie služby pri nedodržaní správnej hmotnosti, teploty alebo ceny za poskytovanú službu poskytovateľ služieb nahradí reklamovanú službu formou výmeny za novú ihneď po uznaní jej oprávnenosti. Ak reklamáciu nie je možné riešiť výmenou, má zákazník právo na vrátenie zaplatenej ceny za poskytnutú službu.
- Pre ubytovanie služby pri nedodržaní kvality poskytovaných služieb v rozsahu Vyhlášky MH SR č.125/195 Z.z. poskytovateľ zjedná nápravu v čo najkratšom čase, aby zákazník neutrpel na ujme poskytovaných služieb počas jeho pobytu v hoteli. Ak vyriešenie reklamácie vyžaduje dlhší čas a je obmedzená kvalita poskytovaných služieb ( napr. dodávka energií – tepla, vody, elektrickej energie), zákazník má právo na primeranú zľavu z poskytovaných služieb. Ak vada poskytnutých služieb sa nedá odstrániť v priebehu poskytovaných služieb a zákazník má uznaný nárok na reklamáciu, poskytovateľ vráti zákazníkovi primeranú časť ceny za služby.

### Článok 5

#### Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, v opačnom prípade právo na reklamáciu zaniká.

### Článok 6

#### Záverečné ustanovenie

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 18.08.2021.