

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

## **CHATA UHORČÍK\*\*\*, Na Bukovine 2367, 013 06 Terchová**

### **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 dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

### **Článok 2**

#### **Právo zákazníka na reklamáciu**

V prípade, ak sú zákazníkovi Chaty Uhorčík 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 zamestnanca Chaty Uhorčík alebo inej zodpovednej osoby. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne....) 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. Zamestnanec alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Zamestnanec alebo iná zodpovedná osoba je povinná po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak zamestnanec alebo iná zodpovedná osoba neuzná reklamáciu ako odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi majiteľovi Chaty Uhorčík, ktorý je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak toto nie je možné, je majiteľ Chaty Uhorčík povinný vyzvať zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

### **Článok 4**

#### **Chyby odstrániteľné**

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. 419/2001 Zb.

### **Článok 5**

#### **Chyby neodstrániteľné**

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

- a. primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- b. zrušenie 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 zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

### **Článok 6**

#### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká.

### **Článok 7**

#### **Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie**

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

### **Článok 8**

#### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 02. 2017.

.....

Drevenice Terchová s.r.o.

Ing. Peter Chrapčiak, konateľ

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

## **CHATA RAJNOHA\*\*\*, Na Bukovine 2367, 013 06 Terchová**

### **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 dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

### **Článok 2**

#### **Právo zákazníka na reklamáciu**

V prípade, ak sú zákazníkovi Chaty Rajnoha 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 zamestnanca Chaty Rajnoha alebo inej zodpovednej osoby. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne....) 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. Zamestnanec alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Zamestnanec alebo iná zodpovedná osoba je povinná po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak zamestnanec alebo iná zodpovedná osoba neuzná reklamáciu ako odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi majiteľovi Chaty Rajnoha, ktorý je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak toto nie je možné, je majiteľ Chaty Rajnoha povinný vyzvať zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

### **Článok 4**

#### **Chyby odstrániteľné**

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. 419/2001 Zb.

### **Článok 5**

#### **Chyby neodstrániteľné**

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

- a. primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- b. zrušenie 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 zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

### **Článok 6**

#### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká.

### **Článok 7**

#### **Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie**

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

### **Článok 8**

#### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 02. 2017.

.....

Drevenice Terchová s.r.o.

Ing. Peter Chrapčiak, konateľ

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

## **CHATA ILČÍK\*\*\*, Na Bukovine 2367, 013 06 Terchová**

### **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 dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

### **Článok 2**

#### **Právo zákazníka na reklamáciu**

V prípade, ak sú zákazníkovi Chaty Ilčík 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 zamestnanca Chaty Ilčík alebo inej zodpovednej osoby.

V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne....) 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. Zamestnanec alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Zamestnanec alebo iná zodpovedná osoba je povinná po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak zamestnanec alebo iná zodpovedná osoba neuzná reklamáciu ako odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi majiteľovi Chaty Ilčík, ktorý je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak toto nie je možné, je majiteľ Chaty Ilčík povinný vyzvať zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

### **Článok 4**

#### **Chyby odstrániteľné**

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. 419/2001 Zb.

### **Článok 5**

#### **Chyby neodstrániteľné**

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

- a. primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- b. zrušenie 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 zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

### **Článok 6**

#### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká.

### **Článok 7**

#### **Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie**

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

### **Článok 8**

#### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 02. 2017.

.....

Drevenice Terchová s.r.o.

Ing. Peter Chrapčiak, konateľ