

REKLAMAČNÝ PORIADOK UBYTOVACIEHO ZARIADENIA

UBYTOVŇA HOLLSTAV, s.r.o.

trieda: Turistická ubytovňa

Obchodné meno: **UBYTOVŇA HOLLSTAV, s.r.o.**

Sídlo: Horná Skotňa 2945, 024 04 Kysucké nové Mesto

IČO: 43 823 734

Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka číslo: 19770/L

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb v **UBYTOVŇA HOLLSTAV, s.r.o.** vydávam v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa 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 reklamovať. Ak spotrebiteľ zistí, že ubytovacia služba, ktorá bola poskytnutá má vadu, musí uplatniť svoje právo u zodpovedného pracovníka za ubytovanie alebo ním povereného zamestnanca bez zbytočného odkladu; jeho právo zanikne ak nebolo uplatnené do 6 mesiacov od poskytnutia služby. Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o poskytnutých službách, doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje.

Článok II

Zodpovednosť organizácie

Pracovník zodpovedný za ubytovanie alebo ním poverený zamestnanec je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

Pracovník zodpovedný za ubytovanie je povinný pri uplatnení reklamácie vydať

spotrebiteľovi potvrdenie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklámii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde.

Článok III

Neodstrániteľné vady poskytnutej služby

Ubytovacie služby

Ak nie je možné vady technického charakteru na izbe pridelenej spotrebiteľovi odstrániť a ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné náhradné ubytovanie a izba bude prenajatá po dohode napriek tejto vade, má spotrebiteľ právo na:

- primeranú zľavu z ceny izby
- zrušenie zmluvy spravidla prenocovaním a na vrátenie peňazí ak už bolo zaplatené

Článok IV

Lehoty na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do konca záručnej lehoty.

Reklamačný poriadok platí od 14. 09. 2017

V Kysuckom novom Meste dňa 14. 09. 2017

UBYTOVŇA HOLLSTAV, s.r.o.

Vladimír Hollý