

Lineas, s.r.o., Budovateľská 14, 08001 Prešov

Reklamačný poriadok Hotela Lineas***

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v hoteli Lineas**** sa na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vydáva tento reklamačný poriadok:

1. Právo na reklamáciu

Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

2. Predmet reklamácie

Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje ihneď pri zistení nedostatku, priamo u obsluhujúceho pracovníka. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie.

Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní v hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej doby. Bez predloženia dokladu o kúpe hotel nemusí reklamáciu uznať. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu.

Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby alebo nadobudnutí tovaru, ktorého sa vada alebo nedostatok týka.

3. Postup pri vybavovaní reklamácie

Stravovacie služby

Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.

Ak sa vady jedál a nápojov týkajú množstva a hmotnosti, musia sa reklamovať pred začatím konzumácie. Reklamáciu z dôvodu kvality a teploty jedál a nápojov musí spotrebiteľ uplatniť ihneď po ochutnaní.

Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

- výmena chybného alebo doplnenie chýbajúceho drobného vybavenia izby
- pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, a pod.) a ak hotel nemôže klientovi poskytnúť iné náhradné ubytovanie, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

Každú reklamáciu prijíma pracovník recepcie, ktorý informuje klienta o príslušnom manažérovi, zodpovednom za riešenie reklamácie. Reklamáciu vybavuje príslušný manažér, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať, vydať písomné potvrdenie o prijatí reklamácie a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia.

Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je príslušný manažér povinný s klientom spísať záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenie poskytnutej služby, alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi hotela písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamacii výslovne uvedená.

O opodstatnenosti reklamácie rozhodne riaditeľ alebo príslušný manažér ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.

Klient obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia, a po 14 dňoch je kontaktovaný za účelom zistenia spokojnosti s priebehom reklamačného konania.

4. Súčinnosť host'a pri vybavovaní reklamácie

Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.

Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa presvedčil o oprávnenosti reklamácie.

5. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2023

Peter Duda

Manažér hotela Lineas***