



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Jazdecký a športovo rekreačný areál Masarykov dvor (ďalej areál MD) penzión***

Článok 1

Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktorých menia a dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak sú zákazníkovi Areálu MD 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 bezzbytočného odkladu u riaditeľa alebo prevádzkára Areálu MD 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. Vedúci prevádzky alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu suvedením objektívnych okolností reklamácie. Prevádzkar alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 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. 277/2008 Z.z.

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby.



Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedla a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (t. z. že by nemalo byť skonzumované viac ako $\frac{1}{4}$ z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

Článok 5

Chyby neodstrániteľné

Na úseku ubytovacích služieb, v prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na izbe penziónu (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vodyap.), a ak hotel 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 nazrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Na úseku stravovacích služieb, v prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo nakompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

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 pracovníkom hotelu 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 16.02.2015.

Pstruša 339
962 12 Viglaš
tel.: 045/524 46 00
e-mail: recepacia@mdvor.sk
web: www.masarykov-dvor.sk

Masarykov dvor

Jazdecký športovo-rekreačný areál



Ing. Gabriela Ondrejková, MPH
riaditeľka