



Reklamačný poriadok

Článok 1

Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964Zb. v znení neskorších zmien a dodatkov, ktoré ich menia a dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu v prípade, ak sú zákazníkovi v niektorej z prevádzok chatovej osady poskytované služby nižšej kvality, alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, alebo ako je 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 prevádzkara chatovej osady, alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, účet, faktúra a pod.) 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. Prevádzka chatovej osady, alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Prevádzka chatovej osady, alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie a ihneď odovzdať reklamáciu so všetkými podkladmi riaditeľovi chatovej osady, ktorý je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak toto nie je možné, je povinný riaditeľ chatovej osady vyzvať zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

Článok 4

Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné vybavenie nedostatkov, t.j. výmenu, alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 419/2001 Zb. V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na ubytovacej jednotke a ak chatová osada nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a ubytovacia jednotka bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatý, má zákazník právo na:

- primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka, alebo
- zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie zaplatenej zálohy bezhotovostným prevodom. Vrátenie zaplatenej zálohy v hotovosti je vylúčené.

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 tiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie a vrátenie zaplatenej zálohy bezhotovostným prevodom. Vrátenie zaplatenej zálohy v hotovosti je vylúčené. Po dohode medzi zákazníkom osobou

www.tatralandiavillage.sk

Recepcia: + 421 44 556 10 11, klapka: 888



poverenou zastupovaním chatovej osady (man), je možné kompenzovať prípadné nedostatky aj bezplatným poskytnutím služieb.

Článok 5

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu zaniká, ak sa neuplatní do 15 dní odo dňa po dni, kedy sa zákazník o skutočnostiach, ktoré mohli byť dôvodom na reklamáciu, dozvedel.

Článok 6

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytovanej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom chatovej osady prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Článok 7

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom: 01. 05. 2011