

**Reklamačný poriadok**

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 doplňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2

**Právo zákazníka na reklamáciu**

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok Hotela Ambassador \*\*\*\* 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 vedúceho hotelovej prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, 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. Vedúci hotela alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Článok 4

**Chyby odstrániteľné**

**1. Stravovacie služby**

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 jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

**2. Ubytovacie služby**

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. 125/1995 Z. z.

**Hotel Ambassador** \*\*\*\* Hlavná 101, 040 01 Košice, **email:** ambassador@ambassador.sk, **tel.č.:** + 421 55 /720 3 720, **fax:** + 421 55/ 720 3 727



Článok 5

**Chyby neodstrániteľné**

**1. Stravovacie služby**

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

**2. Ubytovacie služby**

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

•

•

primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka

zrušenie potvrdenej objednávky alebo 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 potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Článok 6

 **Iné informácie**

Spotrebiteľ má možnosť pred uzavretím zmluvy, resp. pred tým ako odošle objednávku, možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov a to prostredníctvom platformy (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>). Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov nájde spotrebiteľ na stránke Ministerstva Hospodárstva SR – http://www.mhsr.sk/.

Článok 7

**Lehoty na uplatnenie reklamácií**

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 hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Článok 8

**Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.02.2016

**Hotel Ambassador** \*\*\*\* Hlavná 101, 040 01 Košice, **email:** ambassador@ambassador.sk, **tel.č.:** + 421 55 /720 3 720, **fax:** + 421 55/ 720 3 727