



PREASY, s.r.o.

Námestie slobody 2, 974 01 Banská Bystrica

repcia: tel: +421 48 437 03 14, +421 903 650 069, e-mail: lux@hotellux.sk

prevádzka: tel: +421 48 437 03 64, +421 903 503 333, e-mail: prevadzka@hotellux.sk

www.hotellux.sk

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 dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, sú hosťovi hotela Lux poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká hosťovi právo na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

Ak hosť zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu **ihneď bez zbytočného odkladu** u manažéra hotelovej prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka na príslušnom odbytovom stredisku, na ktorom bola služba poskytnutá. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby hosť 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 hosť pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Manažér hotela alebo iný zodpovedný pracovník je povinný reklamáciu alebo sťažnosť hosťa zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Manažér 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.



PREASY, s.r.o.

Námestie slobody 2, 974 01 Banská Bystrica

receptia: tel: +421 48 437 03 14, +421 903 650 069, e-mail: lux@hotellux.sk

prevádzka: tel: +421 48 437 03 64, +421 903 503 333, e-mail: prevadzka@hotellux.sk

www.hotellux.sk

2.Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia z rozsahu Vyhlášky MH SR č.125/1995 Z.z.

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 alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť hosťovi iné náhradné ubytovanie, presunúť hosťa do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom hosťovi prenajatá, má zákazník právo na

- **Primeranú zľavu** z ceny ubytovania 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

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Hosť je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí hosť umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Článok 7

Alternatívne riešenie sporu

V prípade, že hosť nie je spokojný so spôsobom, ktorým hotel Lux vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že hotel Lux porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na hotel Lux so žiadosťou o nápravu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Ak hotel Lux na žiadosť hosťa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo, alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania hosťom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa



PREASY, s.r.o.

Námestie slobody 2, 974 01 Banská Bystrica

recepia: tel: +421 48 437 03 14, +421 903 650 069, e-mail: lux@hotellux.sk

prevádzka: tel: +421 48 437 03 64, +421 903 503 333, e-mail: prevadzka@hotellux.sk

www.hotellux.sk

ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá

Článok 8

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 15.6.2020