**Hotel Panorama Trenčianske Teplice s.r.o., sídlo: Šrobárova 27/203, 914 51 Trenčianske Teplice**

**Prevádzka: Hotel Panorama, Nádražná 12, 914 51 Trenčianske Teplice**

**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Článok 1

Základné ustanovenia

Poskytovateľ služieb sa riadi ustanoveniami v súlade s ustanoveniami § 619 až 627 Občianskeho zákonníka v platnom znení a § 411 až 441 Obchodného zákonníka v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa 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 Panorama 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  hotelovej manažérky , alebo u pracovníka 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. Hotelová manažérka pani Bc. Alena Matejičková, alebo iný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačnej knihy 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. Ak toto nie je možné, je majiteľ hotela Panorama povinný vyrozumieť zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 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 včasne 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.

1. Ubytovacie služby.

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

Článok 5

Chyby neodstrániteľné

V prípade ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe / porucha vykurovacieho systému, klimatizačného 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

Lehoty na uplatnenie reklamácii

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

Článok 8

Zákazník má právo na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

Článok 9

Záverečné ustanovenie

Za vybavovanie reklamácií v hoteli Panorama je zodpovedná pani Bc. Alena Matejičková – manažérka hotela Panorama.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 6.5.2015

........................................

Ing. Marta Mišíková

Konateľka spol.