



CHÂTEAU RÚBAŇ

REKLAMAČNÝ PORIADOK HOTELA  
**CHÂTEAU RÚBAŇ GUESTHOUSE\*\***  
A REŠTAURÁCIE



CHÂTEAU RÚBAŇ

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### ČLÁNOK 1

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob reklamácie služieb poskytovaných zo strany hotela CHÂTEAU RÚBAŇ GUESTHOUSE\*\* a reštaurácie.

### ČLÁNOK 2

#### PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA REKLAMÁCIU

V prípade, ak sú v hoteli CHÂTEAU RÚBAŇ GUESTHOUSE\*\* a reštaurácie zákazníkovi 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 manažéra 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.), ak má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vyčíta. 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

#### I. Stravovacie služby

Ak nie je na úseku stravovacích služieb 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 ich ochutnaní (tzn. že by nemala byť skonzumovaná viac ako štvrtina z porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho, akú chybu zákazník reklamuje.

#### II. 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. 277/2008 Z. z.

Vienna DC, a.s.

so sídlom 941 36 Rúbaň 1, IČO: 46457518, DIČ: 2023422676, IČ DPH: SK2023422676,  
spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sa, vložka č. 10529/N  
IBAN: SK46 5200 0000 0000 1347 0976, SWIFT: OTPVSKBX



CHÂTEAU RÚBAŇ

## ČLÁNOK 5

### CHYBY NEODSTRÁNITELNÉ

#### I. Stravovacie služby

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

#### II. Ubytovacie služby

V prípade, že nie je možné odstrániť chyby technického charakteru v hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý prísun teplej vody a pod.) a hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie, no 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 v zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

## ČLÁNOK 6

### SPOLUÚČASŤ ZÁKAZNÍKA NA VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť na vybavovaní 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 7

### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 07. júna 2017.

Vienna DC, a.s.

so sídlom 941 36 Rúbaň 1, IČO: 46457518, DIČ: 2023422676, IČ DPH: SK2023422676,  
spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sa, vložka č. 10529/N  
IBAN: SK46 5200 0000 0000 1347 0976, SWIFT: OTPVSKBX