

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie, nedostatkov na službách a tovaroch predávaných a poskytovaných v kúpalisku Gánovciach vydávame tento reklamačný poriadok na základe zákona č. 250/2007 Z.z. z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

## **Právo a miesto uplatnenia reklamácie**

1. Ak klient zistí, že poskytnuté služby vykazujú nedostatky v kvalite či rozsahu poskytnutých služieb, má právo tieto nedostatky reklamovať.
2. Reklamácie treba riešiť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku.
3. Klient uplatňuje reklamáciu v prevádzke spoločnosti.
4. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zakúpení služby a taktiež kópiu faktúry (prípadne zmluvy) o obstaraní služby prípadne iný doklad.

## **Postup a vybavovanie reklamácie**

1. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je potrebné spísať s klientom reklamačný zápis, ktorý musí byť podpísaný klientom a zamestnancom, ktorý je na to oprávnený.
2. Klient je povinný podať pravdivé informácie týkajúce sa reklamácie na nedostatky poskytnutej služby a taktiež súčinnosť potrebnú pri vybavovaní reklamácie.
3. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne poverený zamestnanec alebo iná oprávnená osoba určená vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní.
4. Spoločnosť je povinná písomne informovať klienta o stave vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, t.j. od obdržania podkladov zo strany klienta. Jedná sa hlavne o nedostatky, ktoré sa týkajú odborného posúdenia reklamácie.
5. Reklamačný zápis slúži ako podklad na prešetrenie reklamácie. Musí sa vystaviť v dvoch vyhotoveniach jeden obdrží klient a druhý poverený zamestnanec. Tento doklad slúži ako potvrdenie o uplatnení reklamácie.
6. V prípade, že nebol spísaný reklamačný zápis nie je možné prešetriť ani dodatočne uolatiť reklamáciu.

# UBYTOVACÍ PORIADOK

## Podmienky, spôsob ubytovania a ďalšie všeobecné ustanovenia

1. Klient je povinný pri príchode do ubytovacieho zariadenia predložiť správcovi penziónu doklad o totožnosti. Klient obdrží kľúč od izby.
2. Klient v ubytovacom zariadení nemôže bez súhlasu správcu lokality premiestňovať interiérové zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej alebo inej inštalácie.
3. V ubytovacom zariadení na izbách nie je dovolené klientom používať vlastné elektrické spotrebiče, okrem elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu a to sušič vlasov, holiaci strojček a pod.
4. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné deti do 12 rokov ponechať bez dozoru dospelých na izbách a ani v ostatných spoločenských priestoroch ubytovacieho zariadenia.
5. Klientom nie je dovolené brať do izieb športové náradia pre ktoré je vyhradené iné miesto.
6. Pri vyzvele správcu penziónu sa musí klient preukázať ubytovacím preukazom.
7. Klient používa izbu v čase, ktorý bol dohodnutý s ubytovacím zariadením. V deň príchodu je klient oprávnený používať ubytovanie od 14,00 hod. a v deň odchodu do 10,00 hod.
8. V čase od 22,00 hod. do 06,00 hod. je nočný kľud.
9. Pred odchodom je klient povinný skontrolovať izbu a zanechať ju v stave v akom ju prevzal.
10. Klient má k dispozícii knihu prianí a sťažností u správcu penziónu.

## Zodpovednosť ubytovacieho zariadenia a klienta

1. Za cennosti zodpovedá ubytovacie zariadenie iba v tom prípade, ak boli predmety na úschovu prevzaté do úschovy na základe potvrdenia.
2. Za škody spôsobené na majetku ubytovacieho zariadenia zodpovedá klient podľa platných predpisov. Za škody spôsobené maloletou osobou zodpovedá zákonný zástupca prípadne iná zodpovedná osoba.

## Záverečné ustanovenia

1. Klient a ubytovacie zariadenie sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku.
2. V prípade, že klient poruší ustanovenia ubytovacieho poriadku, má správca penziónu právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí ubytovacích služieb pred uplynutím dohodnutého času.

## STORNO POPLATKY

1. Klient má právo kedykoľvek pred začiatkom pobytu odstúpiť od zmluvy za nasledovných podmienok.
2. V prípade zrušenia zmluvného vzťahu zo strany klienta zaslaním písomného oznámenia, je objednávka stornovaná ku dňu, kedy bola doručená.
3. Pri zrušení objednávky, alebo v prípade, že objednávka nebola zrušená vôbec a klient nenastúpi na pobyt je klient povinný zaplatiť nasledovné storno poplatky:

do 40 dní pred nástupom .....	bez poplatkov
od 39 do 30 dní pred nástupom .....	25% z ceny pobytu
od 29 do 20 dní pred nástupom .....	50% z ceny pobytu
od 19 do 8 dní pred nástupom .....	75% z ceny pobytu
od 7 dní do nástupu .....	100% z ceny pobytu
4. Storno poplatok sa odpočíta zo zálohy, alebo zaplatenej ceny pobytu. Ak zaplatená záloha, alebo zaplatená cena pobytu je vyššia ako suma storno poplatku, rozdiel spoločnosť vráti klientovi.