



Reklamačný poriadok

Predávajúci: obchodné meno: **Pod hradom s.r.o.**,

Sídlo: **Považské Podhradie 250, 017 04 Považská Bystrica**

IČO: **36 325 341** DIČ : **SK 2021711802** IČ DPH: **SK 2021711802**

Zápis v registri: **Okresný súd v Trenčíne, oddiel Sro, vložka 13420/R**

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácie, a spôsob vykonania nápravy pri uplatňovaní reklamácie. Týka sa hotelových služieb a predaja produktov a tovaru, ktoré hotel predal hosťom (spotrebiteľom). Pri reklamacii sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov definovaných v zákone č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Reklamácia sa vybavuje počas otváracie doby, v Hoteli Podhradie, kde bola služba poskytnutá alebo kde bol tovar zakúpený.
 - a. Hotel Podhradie, Považské Podhradie 250, 017 04 Považská Bystrica
- a. Reklamáciu vybavuje: Mgr. Petra Barancová, konateľ spoločnosti, mobil +421911449488, a službu konajúci vedúci personál
3. K reklamacii je vždy potrebné predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (faktúra, fiskálny pokladničný doklad).
4. Hotel Podhradie poskytuje za poskytované služby produkty alebo tovar záruku v zmysle Obchodného zákonníka.
5. Reklamácia predávaného tovaru: Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom. Reklamáciu v rámci záruky treba uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby.
6. Reklamácia produktov (jedál a nápojov): Reklamáciu je možné uplatniť priamo na mieste.
 - a. Pokiaľ spotrebiteľ nebol dostatočne informovaný predajcom o charaktere a vlastnostiach výrobku (jedla / nápoja), alebo pokiaľ produkt (jedlo / nápoj) nespĺňa požadovanú akosť, mieru a váhu. Spotrebiteľ má právo na kontrolné preváženie produktu na ciachovanej váhe, ktorá sa nachádza v kuchyni hotela.
 - b. Kontrolné (ciachované) poháre pre kontrolu množstva nápojov sa nachádzajú v reštaurácii hotela a povinnosťou obsluhujúceho personálu je vykonať kontrolne meranie.
7. Reklamácia ubytovacích služieb s výnimkou služieb poskytnutých treťou stranou
 - a. (rekreácia, let balónom, živá hudba...) je možné uplatniť priamo na mieste a to na recepcii hotela. Recepčná overí reklamáciu, izby, zariadenia alebo služby a po dohode s vedúcim zamestnancom pristúpi k zmene ubytovacej jednotky, prípade k zľave na cenu izby za pobyt, primerane k opodstatneniu reklamovanej vady. Spotrebiteľ (host) nemá právo po užití služby žiadať nárok na jej preplatenie, ak neboli zistené závažné a opodstatnené nedostatky.
8. Reklamácia sa vybaví podľa možnosti ihneď (v prípade opodstatnenosti) a to výmenou produktu alebo tovaru za bezchybný alebo poskytnutím náhradnej bezchybnej služby. Ak výmena nie je možná službu konajúci personál zoberie výrobok späť a vráti zákazníkovi kúpnu cenu.
9. Reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním na strane spotrebiteľa, alebo používaním na iný účel, alebo za iných podmienok, aké sú stanovené.
10. Recepčia alebo obsluhujúci personál v reštaurácii ihneď zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky.
11. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie predávajúci je povinný potvrdiť o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď. Najneskôr však s potvrdením o vybavení reklamácie.
12. Pri nevyriešení reklamácie priamo na mieste recepčia alebo obsluha reštaurácie vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého kópia patrí (hostovi) spotrebiteľovi a originál sa založí do knihy evidencie reklamácií. Vedenie hotela písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie a to najneskôr v lehote do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie.

POD HRADOM, s.r.o.

Považské Podhradie 250

01704 Považská Bystrica

IČO: 36325341

DIČ: 2021711802

IČ DPH: SK2021711802