

**Reklamačný poriadok**

**Obchodné meno:** Galvex, spol. s r. o.

**Sídlo:** Jegorovova 37, Banská Bystrica, 974 01

**Prevádzkareň:** Vila Magnolia

**Adresa prevádzkarne:** Spojná 5, Banská Štiavnica, 969 01

**IČO:** 36049506

**IČ DPH:** SK2020095077

**DIČ:** 2020095077

**Platný od:** 01. 03. 2015

**Zodpovedná osoba:** Ing Jaroslav Jekkel

**Telefón:** +421 917 824 514

1. Poskytovanie služieb a postup pri ich reklamácii sa riadi podľa zákona 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších novelizácií.

2. Host' má právo reklamovať nedostatky poskytnutých služieb alebo zakúpených tovarov, ak mu napr. bola poskytnutá služba nižšieho štandardu alebo rozsahu ako je obvyklé alebo ako bolo vopred dohodnuté. Má právo na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, na náhradu poskytnutej služby alebo primerané zníženie ceny za službu alebo tovar.

3. Host' musí uplatniť reklamáciu u manažéra prevádzky ihneď po zistení skutočnosti, ktorá má byť predmetom reklamácie. Pre rýchly postup pri reklamácii host' predloží doklad o poskytnutí služby, ktorú reklamuje, ak takýto vlastní. Alebo predloží tovar, ak je ten predmetom reklamácie. Ak host' reklamuje napr. množstvo nápoja alebo jedla, musí tak spraviť pred začatím konzumácie, resp. tesne po jeho ochutnaní. Nedostatky pri ubytovacích a wellness službách host' neodkladne ohlási ihneď po ich zistení. Po vyčerpaní služby alebo použítí tovaru a následnej reklamácie mu táto nemusí byť uznaná.





## Vila Magnolia

4. Manažér prevádzky preskúma opodstatnenosť reklamácie a rozhodne o spôsobe jej vybavenia. Urobí tak v čo možno najkratšom čase. V prípade, že reklamáciu nie je možné vybaviť ihneď, manažér prevádzky spíše s hosťom reklamačný protokol, v ktorom bude presne uvedená a opísaná reklamovaná služba alebo tovar, dátum poskytnutia alebo zakúpenia, nedostatok, ktorý služba alebo tovar obsahoval. Host' je povinný poskytnúť pri vybavovaní reklamácie objektívne informácie o reklamovanej službe alebo tovare a umožniť manažérovi penziónu preveriť odôvodnenosť reklamácie.

5. V prípade, že sa jedná o nedostatok, ktorý je možné odstrániť, manažér prevádzky zariadi jeho nápravu ihneď. Ide najmä o doplnenie alebo výmenu drobného inventáru na izbe, výmenu nápoja alebo jedla. V prípade, že sa jedná o nedostatok, ktorý nie je možné odstrániť (napr. vady technického charakteru ako je pokazené kúrenie, slabý tlak vody a pod.), navrhne hosťovi vhodnú kompenzáciu. Za kompenzáciu sa považuje presťahovanie hosťa do inej izby, ak toto nie je možné, má host' nárok na zrušenie rezervácie izby a v prípade, že už uhradil cenu za ubytovanie, mu je táto vrátená v plnej výške. Ak host' napriek závade ostane na izbe ubytovaný, má nárok na primeranú zľavu z ceny za ubytovanie.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.03.2015

V Banskej Štiavnici, dňa 01.03.2015

Ing. Jaroslav Jekkel

