

Športovo rekreačné zariadenie Drienok Reštaurácia – Pizza Drienok

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Úvod

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie nedostatkov tovarov a služieb poskytovaných ŠRZ Drienok, s. r. o., vydávame tento reklamačný poriadok na základe zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa.

Právo a miesto uplatnenia reklamácie

1. Ak klient zistí, že tovar alebo poskytnuté služby vykazujú nedostatky v kvalite alebo v rozsahu poskytnutých služieb, má právo tieto nedostatky reklamovať.
2. Klient uplatňuje reklamáciu ihneď po zistení nedostatku, neskôr nebude reklamácia uznaná.
3. Klient uplatňuje reklamáciu v prevádzke Penzión Drienok.
4. Klient pri reklamacii predloží doklad o zakúpení tovaru alebo služby.

Postup a vybavovanie reklamácie

1. Ak je to možné, je zamestnanec povinný vybaviť reklamáciu ihneď.
2. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je zamestnanec Penziónu Drienok povinný spísať s klientom reklamačný zápis podpísaný zamestnancom Penziónu Drienok a klientom.
3. Reklamačný zápis slúži ako podklad na prešetrovanie reklamácie. Vystavuje sa v dvoch vyhotoveniach – jeden obdrží klient a druhý sa uchováva v Penzióne Drienok.
4. Všetky reklamácie sa evidujú v Knihe reklamácií.
5. Klient je povinný podať pravdivé informácie týkajúce sa reklamácie poskytnutého tovaru alebo služby a byť súčinný pri vybavovaní reklamácie.
6. Ak je na posúdenie reklamácie potrebný odborný posudok, ŠRZ Drienok, s. r. o. je povinná písomne informovať klienta o stave vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie zo strany klienta.
7. V prípade oprávnenosti reklamácie tovaru má zákazník právo na výmenu tovaru za tovar požadovanej kvality alebo na vrátenie peňazí, ktoré zaplatil za poskytnutý tovar.
8. V prípade oprávnenosti reklamácie poskytnutej služby má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny alebo na vrátenie peňazí, ktoré zaplatil za poskytnuté služby.
9. V prípade, že nebol spísaný reklamačný zápis, nie je možné dodatočne uplatniť reklamáciu.

Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je prístupný zákazníkovi na viditeľnom mieste.
2. Na viditeľnom mieste je uvedené aj meno osoby, ktorá je oprávnená na vybavovanie reklamácií.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.6.2014