

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie, nedostatkov na službách a tovaroch predávaných a poskytovaných v Penzióne TMG, Reštaurácii Mladosť Remata 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 uplatniť reklamáciu.