

Reklamačný poriadok pre penzión Goraľka

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri vybavovaní reklamácií služieb poskytnutých v penzióne Goraľka.

Reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých hostí a je dostupný na recepcii alebo na webovej stránke penziónu www.penzion-goralka.sk.

2. Predmet reklamácie

Host' má právo reklamovať:

- kvalitu poskytnutých ubytovacích alebo doplnkových služieb
- nedodržanie dohodnutých podmienok ubytovania
- technické problémy alebo poruchy v izbe či spoločných priestoroch

3. Postup pri reklamácii

Reklamáciu je možné uplatniť osobne na recepcii, telefonicky na čísle +421 907 080 968 alebo +421 905 731 339, alebo písomne na adresu penziónu: 282 Ždiar, 059 55 Ždiar.

Pri uplatňovaní reklamácie je potrebné uviesť:

- meno host'a,
- číslo rezervácie alebo názov izby,
- popis problému,
- dátum vzniku problému.

4. Lehota na uplatnenie reklamácie

Reklamáciu je potrebné uplatniť najneskôr do 7 dní od zistenia nedostatku.

Penzión nezodpovedá za reklamácie, ktoré neboli podané v stanovenej lehote.

5. Vybavenie reklamácie

Penzión je povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od jej prijatia.

Ak je reklamácia oprávnená, penzión zabezpečí:

- odstránenie nedostatku,
- poskytnutie náhradnej služby,
- primeranú zľavu z ceny ubytovania,
- vrátenie sumy za nevyužité služby, ak nie je možné nedostatok odstrániť.

6. Oprávnené a neoprávnené reklamácie

Reklamácia sa považuje za oprávnenú, ak je zistené, že nedostatky boli spôsobené zo strany penziónu.

Za neoprávnené sa považujú reklamácie týkajúce sa:

- situácií, ktoré hosť spôsobil vlastným konaním,
- nepriaznivých poveternostných podmienok alebo iných okolností, ktoré penzión nemôže ovplyvniť.

7. Náklady spojené s reklamáciou

Ak je reklamácia oprávnená, všetky náklady spojené s jej vybavením znáša penzión. Pri neoprávnenej reklamacii si penzión vyhradzuje právo účtovať hosťovi administratívny poplatok vo výške 10 €.

8. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 01.01.2024.

V prípade otázok alebo nejasností ohľadom reklamačného poriadku sa hostia môžu obrátiť na recepciu penziónu na e-mail: email-penziongoralka@gmail.com alebo na telefónne číslo +421 907 080 968 / +421 905 731 339.

Ďakujeme, že ste si vybrali náš penzión. Veríme, že vaša spokojnosť bude našou prioritou.