



Vypracoval:
Lenka Jarabáková, MOM

Preveril:
Ľubomír Sihelský ZISR

Schválil:
Štefan Hrčka
Predseda predstavenstva

Účinnosť:

.....
podpis

.....
podpis

.....
podpis

21.09.2007



REKLAMAČNÝ PORIADOK

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v Liečebnom dome Poľana (ďalej len LD) sa na základe zákona č. 634/1992 Zb. v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok I.

Právo na reklamáciu

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

Článok II.

Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v LD ihneď pri zistení nedostatku.
2. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým v LD, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe Kúpele Brusno a.s. nemusí reklamáciu uznať.
4. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u zamestnanca recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

Článok III.

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Pohostinské služby
 - a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
 - b) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.
 - c) Reklamácie v pohostinských službách sa uplatňuje predovšetkým priamo u konkrétneho zamestnanca, prípadne u vedúceho pohostinskej prevádzky.
2. Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

 - a) Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
 - b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelené klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak Kúpele Brusno a.s. nemôžu klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej



ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

c) Reklamácie v ubytovacích službách sa uplatňuje predovšetkým priamo na recepcie, prípadne u vedúcej ubytovacej prevádzky

3. Kúpeľné a wellnes služby

a) v prípade, že nie je poskytnutá liečebná procedúra z technických dôvodov bude klientovi umožnené vrátenie finančnej čiastky alebo podľa dohody náhrada absolvovania procedúry v inom termíne.

b) Reklamácie v zdravotníckych službách si reklamujte u vedúceho lekára alebo vedúcej sestry.

4. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu okamžite na mieste výmenou za služby alebo tovar spíše poverený zamestnanec (spravidla vedúci príslušnej činnosti) záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku

5. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá zamestnancovi Kúpeľov Brusno a.s. písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamacii výslovne uvedená.

6. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku II. rozhodne riaditeľ alebo ním poverený zamestnanec Kúpeľov Brusno a.s. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní.

7. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.

8. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia.

Článok IV.

Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

1. Klient je povinný poskytnúť zamestnancovi Kúpeľov Brusno a.s. súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.

2. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní zamestnancovi Kúpeľov Brusno a.s. prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Článok V.

Záverčné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 21.09.2007.



Rozdeľovník reklamačného poriadku:

1. Sekretariát GR – originál
2. Zmocnenec pre integrované systémy riadenia - kópia
3. Recepcia - kópia
4. Stravovací úsek – kópia
5. Zdravotnícky úsek - kópia