

.....
názov firmy

Reklamačný poriadok

Predávajúci: Obch.meno: BARANČIA spol, .s.r.o. – Hotel*** Fuggerov Dvor

sídlo: **Mlynská 42, 976 11 SELCE**

IČO: 36 009 644 DIČ: 2020458231 IČ DPH: SK2020458231

zápis v registri: OR-OS-B.Bystrica, Sro 3803/S

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.

2. Reklamácie sa vybavujú počas otváracej doby v tej prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený:

názov a adresa prevádzky: Hotel Fuggerov Dvor, Selčiansky diel 596, Selce 976 11

reklamácie vybavuje: (meno, funkcia, tel.č.): Andrej Róth- prevádzkar hotela , 0911 278 366

3. K reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (faktúru, pokladničný blok). Druhy reklamácií a ich vybavenie :

a) záručná reklamácia

Predávajúci poskytuje na produkt záruku v zmysle Obchodného zákonníka. Záručná doba začne plynúť dňom prevzatia produktu zákazníkom. Reklamáciu v rámci záruky treba uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby.

Záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti hneď (v prípade opodstatnenosti), a to výmenou tovaru za bezchybný, alebo poskytnutím náhradnej, bez vadnej služby. Ak výmena nie je možná, predávajúci zabezpečí záručnú opravu v lehote do 30 dní, alebo ak to nie je možné, zoberie vadný výrobok späť a vráti kúpnu cenu.

Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním, alebo používaním na iný účel, alebo za iných podmienok, ako sa má.

b) reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, apod.

Osoba vybavujúca reklamácie ihneď zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky.

4. O každej reklamácií sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. V prípade, že reklamácií sa nevyhovelo, alebo nebola vybavená hneď, reklamačný list sa vypisuje trojmo - druhá kópia sa postúpi vedúcemu zamestnancovi Mgr. Ivana Túryová

5. Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, predávajúci písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie, a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

V Selciach dňa: 1.1.2014

.....
podpis vedúceho zam.

V prípade ak máte veľmi málo reklamácií a používate len Knihu želaní a sťažností, bod 5 je možné nahradit' týmto znením:

5. Každá reklamácia sa zapíše na novú stranu Knihy želaní a sťažností, s kópiou. Kópia listu sa vydá spotrebiteľovi. V prípade, že reklamácia nebola vybavená hneď, dolná časť kópie ostáva u predávajúceho - postúpi sa vedúcemu zamestnancovi Mgr. Ivana Túryová. Po vybavení reklamácie sa zašle spotrebiteľovi za účelom oznámiť spôsob vybavenia reklamácie.