

Reklamačný poriadok

Vila Matliare

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) je vypracovaný v súlade s Občianskym zákonníkom, zákonom o ochrane spotrebiteľa a ďalšími súvisiacimi predpismi.

RP upravuje postup uplatňovania práv klientov z väd poskytovaných služieb v Vile Matliare, ktorá poskytuje ubytovanie v apartmánoch a s tým súvisiace služby.

2. Definície

- Klient – osoba, ktorá si objednala a využíva služby ubytovania v apartmánoch Vily Matliare.
- Služby – najmä ubytovanie v apartmánoch, prípadne doplnkové služby poskytované vilou.
- Vada služby – nedostatok, ktorý znemožňuje alebo podstatne znižuje dohodnutú kvalitu alebo rozsah služby.

3. Práva klienta

- Klient má právo na poskytnutie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite.
- V prípade zistenia vady má klient právo podať reklamáciu a požadovať:
 - bezplatné odstránenie vady,
 - primeranú zľavu z ceny,
 - vrátenie ceny, ak službu nebolo možné poskytnúť riadne.

4. Postup pri reklamáci

- Klient je povinný vadu oznámiť bezodkladne, najneskôr do skončenia pobytu.
- Reklamácia sa uplatňuje:
 - osobne v mieste ubytovania (správca / zodpovedná osoba),
 - alebo elektronicky na kontaktný email vily.
- Vila Matliare vydá klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie.
- Reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.

5. Spôsob

- Odstrániteľné vady – okamžitá náprava (napr. doplnenie vybavenia apartmánu, výmena chybného zariadenia).
- Neodstrániteľné vady – primeraná zľava z ceny alebo iné kompenzácie.

- Podstatné vady (znemožňujúce pobyt) – klient má právo na vrátenie ceny za nevyužité služby alebo odstúpenie od zmluvy.

6. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od ...

Reklamačný poriadok je dostupný na mieste poskytovania služieb a na webovej stránke Vily Matliare.