

REGULAMIN REKLAMACJI

Art. I. Postanowienia podstawowe

1. W celu zapewnienia prawidłowej procedury procesu reklamacji z tytułu wad towarów i usług sprzedawanych i świadczonych w apartamencie Warsaw View Residance, zgodnie z Ustawą nr 250/2007 Dz.U. o ochronie konsumentów z późniejszymi zmianami oraz Ustawą nr 40/1964 Dz.U. kodeksu cywilnego z późniejszymi zmianami, obowiązuje następująca procedura reklamacyjna:
2. Sprzedawca jest zobowiązany do należytego poinformowania Klienta o warunkach i sposobie reklamacji, w tym, gdzie można złożyć reklamację oraz gdzie dokonać naprawy z tytułu gwarancji.
3. Niniejszy regulamin reklamacji podlega § 18 ust. 1 Ustawy o ochronie konsumenta i jest umieszczony w widocznym miejscu dostępnym dla klienta (w recepcji hotelu oraz na stronie www.horizontresort.sk)
4. Konsument odbierając osobiście towar lub świadczoną usługę, wyraża zgodę na sposób postępowania reklamacyjnego i potwierdza, że zapoznał się z jego treścią.
5. Na potrzeby niniejszego regulaminu reklamacji przez reklamację rozumie się podjęcie odpowiedzialności za wady towaru lub usługi, a postępowanie reklamacyjne kończy się przekazaniem naprawionego towaru, wymianą towaru, zwrotem ceny zakupu towaru lub usługi, wypłaceniem stosownej zniżki od ceny towaru lub usługi, pisemną prośbą o przejęcie świadczenia lub uzasadnioną odmową.
6. Prawa i obowiązki konsumenta i usługodawcy regulują odpowiednie przepisy prawne Republiki Słowackiej.

Art. II Prawo z tytułu odpowiedzialności za wady

W przypadku, gdy klientowi Warsaw View Residance zostanie dostarczony towar lub usługa niższej jakości lub w mniejszym zakresie niż było wcześniej uzgodnione, albo ma to miejsce zazwyczaj, Klient ma prawo reklamować wszelkie wady świadczonych usług oraz wady zakupionego towaru, w tym prawo do usunięcia, uzupełnienia lub zastąpienia świadczenia nową usługą albo odpowiednią zniżką od uzgodnionej ceny zapłaconych towarów lub usług.

Art. III. Korzystanie z prawa z tytułu odpowiedzialności za wady (reklamacje)

1. Jeżeli klient stwierdzi przyczyny i fakty, które mogą być przedmiotem reklamacji, zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ewentualną reklamację usługodawcy u kierownika danej placówki, personelu lub innej odpowiedzialnej osoby (zwana dalej „osobą odpowiedzialną“).
2. Składając reklamację, klient zobowiązany jest do przedłożenia wszelkich stosownych dokumentów dotyczących świadczenia danej usługi i / lub nabycia towaru (kopia zamówienia, faktura, rachunek itp.), co do której składa reklamację. Bez przedłożenia dowodu zakupu, usługodawca nie ma obowiązku uznania reklamacji.
3. Reklamacje dotyczące wad zakwaterowania można zgłaszać u operatora bez zbędnej zwłoki. Prawo do reklamacji wad zakwaterowania wygasa, jeżeli klient nie skorzystał z niego do czasu wyjazdu z apartamentu.

4. Składając reklamację, klient zobowiązany jest do przedłożenia wszelkich stosownych dokumentów dotyczących świadczenia danej usługi lub nabycia towaru, co do którego składa reklamację.

Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Klient ma prawo zażądać bezpłatnego, należytego i terminowego usunięcia wad, a mianowicie:
 - a) Wymiany wadliwego lub uzupełnienia drobnego wyposażenia pokoju.
 - b) W przypadku braku możliwości usunięcia usterek technicznych w pokoju (awaria instalacji grzewczej, niskie ciśnienie wody, brak ciepłej wody, awaria prądu itp.), a operator nie może zaoferować klientowi innego, alternatywnego zakwaterowania, a jeśli mimo tych wad pokój zostanie zaoferowany klientowi, klientowi przysługuje rabat od ceny noclegu za obopólną zgodą lub odstąpienie od umowy przed przenocowaniem oraz zwrot całej zapłaconej ceny za zakwaterowanie. W przypadku braku możliwości załatwienia reklamacji w drodze umowy, operator z klientem sporządzi protokół reklamacji. W protokole klient powinien podać dokładne oznaczenie świadczonej usługi lub zakupionego towaru, czas świadczenia usługi lub zakupu towaru oraz opis wady.

Art. IV Terminy wykonalności praw z tytułu odpowiedzialności za wady

1. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia reklamacji bez zbędnej zwłoki, w przeciwnym wypadku prawo do reklamacji wygasa. Okresy gwarancji określają postanowienia § 620 i nast. Kodeksu Cywilnego.