

## **\*\*Reklamačný poriadok, Privát Monka\*\***

### **\*\*1. Úvodné ustanovenia\*\***

1.1. Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Poriadok“) upravuje podmienky a postupy pri uplatňovaní reklamácií na poskytované služby a zariadenie v Priváte Monka (ďalej len „Ubytovacie zariadenie“).

1.2. Hostom sa rozumie každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva služby Ubytovacieho zariadenia.

### **\*\*2. Predmet reklamácie\*\***

2.1. Host' má právo reklamovať nedostatky v poskytovaných službách a zariadení, ktoré sú v rozpore s dohodnutými podmienkami alebo s bežnými štandardmi kvality.

2.2. Predmetom reklamácie môžu byť najmä: kvalita a čistota ubytovania, funkčnosť vybavenia a zariadenia, nedostatky v poskytovaných službách.

### **\*\*3. Uplatnenie reklamácie\*\***

3.1. Reklamáciu je možné uplatniť osobne, písomne alebo elektronicky na kontaktné údaje Poskytovateľa:

- Osobne: na recepcii Ubytovacieho zariadenia
- Písomne: na adresu Privát Monka, Monková dolina
- Elektronicky: na emailovú adresu [e-mailová adresa]

3.2. Reklamácia musí obsahovať:

- Identifikáciu host'a (meno, priezvisko, kontaktné údaje)
- Popis nedostatku, ktorý je predmetom reklamácie
- Dátum a čas zistenia nedostatku
- Návrh riešenia alebo požiadavku na nápravu

#### **\*\*4. Lehota na uplatnenie reklamácie\*\***

4.1. Host' je povinný uplatniť reklamáciu bezodkladne po zistení nedostatku, najneskôr však do 24 hodín od zistenia nedostatku.

4.2. Reklamácie uplatnené po uplynutí tejto lehoty nemusia byť Poskytovateľom akceptované.

#### **\*\*5. Postup pri vybavovaní reklamácie\*\***

5.1. Poskytovateľ je povinný potvrdiť prijatie reklamácie a začať riešiť reklamáciu bezodkladne, najneskôr do 24 hodín od jej prijatia.

5.2. Poskytovateľ je povinný vykonať potrebné kroky na odstránenie reklamovaného nedostatku v primeranej lehote, najneskôr však do 7 dní od prijatia reklamácie.

5.3. V prípade, že nie je možné nedostatok odstrániť v stanovenej lehote, Poskytovateľ informuje host'a o dôvodoch a navrhne alternatívne riešenie.

#### **\*\*6. Riešenie reklamácie\*\***

6.1. V prípade oprávnenej reklamácie má host' právo na:

- Bezplatné odstránenie nedostatku
- Primeranú zľavu z ceny ubytovania
- Náhradné ubytovanie, ak je to možné a host' s tým súhlasí

6.2. V prípade neoprávnenej reklamácie má Poskytovateľ právo reklamáciu zamietnuť a host'ovi písomne oznámiť dôvody zamietnutia.

#### **\*\*7. Záverečné ustanovenia\*\***

7.1. Tento Poriadok je záväzný pre všetkých hostí Ubytovacieho zariadenia od okamihu ich ubytovania.

7.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tento Poriadok. Zmeny nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia na viditeľnom mieste v Ubytovacom zariadení alebo na webovej stránke Poskytovateľa.

7.3. Tento Poriadok je vypracovaný v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**\*\*Kontakt:\*\***

Privát Monka, Monková dolina

Ždiar 471

+421 905 493 274

info@monkovadolina.sk

www.monkovadolina.sk

Dátum účinnosti: 27. 06. 2024