

### Reklamačný poriadok

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v BEIGLI HOTEL & GARDEN 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:

#### Čl. I.

##### Právo na reklamáciu

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád 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.

#### Čl. II.

##### Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v reštaurácii alebo v bare ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.
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 v reštaurácii alebo v bare, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe dokladu o zakúpení. Bez predloženia dokladu o kúpe nemusí byť reklamácia uznaná.
4. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu klienta.
5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

#### Čl. III.

##### Postup pri vybavovaní reklamácie

##### 1. Stravovacie 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.

##### 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 hotel nemôže 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.

#### VB Management, s.r.o

Zámočnícka 8, 811 03 Bratislava  
IČO: 53 513 657  
info@hotelbeigli.sk | [www.hotelbeigli.sk](http://www.hotelbeigli.sk)

V Bratislave dňa 01.03.2021

prevádzka: **BEIGLI HOTEL & GARDEN**, Baštová 4, 811 03 Bratislava

3. Reklamáciu vybavuje riaditeľ alebo vedúci recepcie, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybrať dohodou, je kompetentná osoba za hotel povinná spísať s klientom záznam o reklamáci. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

#### Čl. IV.

##### Storno poplatky

Storno poplatok sa rozumie dohodnutá zmluvná pokuta.

1. Stornovanie rezervácie vopred dohodnutých objednaných služieb - ubytovanie

a) v prípade zrušenia rezervácie alebo jej časti:

- 1 deň (vrátane) po 11.00 hod. , pred nástupom na pobyt je storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných služieb alebo z ceny stornovanej časti objednaných služieb, uvedenej v potvrdení rezervácie.

- b) bez storno poplatku v prípade zrušenia objednaných služieb viac ako 2 dni pred dňom ich prvého plnenia do 11.00 hod..

2. Stornovanie skupinových objednávok (v prípade ubytovania: objednanie 10 a viac izieb):

a) v prípade zrušenia skupinovej objednávky alebo jej časti:

- 1 až 30 dní (vrátane) pred jej uskutočnením je storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných služieb alebo jej stornovanej časti, uvedenej v potvrdení objednávky/rezervácie.

- 30 - 60 dní (vrátane) pred jej uskutočnením je storno poplatok vo výške 70 % z ceny objednaných služieb alebo stornovanej časti, uvedenej v potvrdení objednávky/rezervácie.

3. V prípade zrušenia skupinovej objednávky viac ako 60 dní pred jej uskutočnením sa storno poplatok neuplatňuje.

Stornovanie rezervácie, objednávky alebo ich časti sa vykonáva písomným oznámením poskytovateľa.

Stornovanie sa uplatňuje aj v prípade, že objednávateľ neoznámil stornovanie rezervácie, objednávky alebo jej časti a objednaná služba nebola vyčerpaná.

Oznámenie o stornovaní sa zasiela e-mailom na adresu: [info@hotelbeigli.sk](mailto:info@hotelbeigli.sk)

#### Čl. V.

##### Platobné podmienky

1. Rezervácie ubytovania (v prípade jednej rezervácie do 10 izieb):

- zálohová platba 14 dní pred nástupom na pobyt vo výške 50 % z ceny objednaných služieb na základe potvrdenia rezervácie, pripísaním na účet poskytovateľa.

2. Rezervácie skupinových objednávok (v prípade jednej rezervácie 10 a viac izieb):

- zálohová platba 30 dní pred nástupom na pobyt na základe potvrdenia rezervácie vo výške 50 % z kalkulovanej ceny objednaných služieb.

V prípade, že zálohová platba uvedená v potvrdení rezervácie nebude uhradená v lehote podľa vyššie uvedených platobných podmienok alebo objednávateľ nezačne využívať objednané služby v 1. deň termínu pobytu do 24.00 hod. alebo inom dohodnutom čase, má sa za to, že účastníci od zmluvy o rezervovaní pobytu alebo služby odstúpili.

Odstúpením od zmluvy o rezervovaní pobytu alebo služby nie sú dotknuté hore uvedené storno poplatky.

#### VB Management, s.r.o

Zámočnícka 8, 811 03 Bratislava  
IČO: 53 513 657  
info@hotelbeigli.sk | [www.hotelbeigli.sk](http://www.hotelbeigli.sk)

V Bratislave dňa 01.03.2021

prevádzka: **BEIGLI HOTEL & GARDEN**, Baštová 4, 811 03 Bratislava