



Reklamačný poriadok

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na službách predávaných a poskytovaných v stredisku Camping Nitrianske Rudno*** 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 väd 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. Reklamáciu nedostatkov služieb klient uplatní predovšetkým na recepcii campingu, 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

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 pridelenej klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak camping 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.

3. Reklamáciu vybavuje prevádzkar, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je prevádzkar alebo ním poverený pracovník povinný 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

- 9 dní (vrátane) 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.
- 10-19 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt je storno poplatok vo výške 70 % z ceny objednaných služieb alebo z ceny stornovanej časti objednaných služieb, uvedenej v potvrdení rezervácie.
- 20-29 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt je storno poplatok vo výške 35 % z ceny objednaných služieb alebo z ceny stornovanej časti objednaných služieb, uvedenej v potvrdení rezervácie.
- do 30 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt je storno poplatok vo výške 10 % z ceny objednaných služieb alebo z ceny stornovanej časti objednaných služieb, uvedenej v potvrdení rezervácie.

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

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@campingrudno.sk

Čl. V.

Platobné podmienky

1. Rezervácie ubytovania

- zálohová platba pred nástupom na pobyt je vo výške 50 % z ceny objednaných služieb na základe potvrdenia rezervácie, alebo zálohovej faktúry so splatnosťou 10 dní, pripísaním na účet poskytovateľa

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.
-----	----	----------	------	---------	--------	-----------

V Nitrianskom Rudne dňa 01.04.2019