



KÚPELE LÚČKY a. s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky



Reklamačný poriadok - Úsek obchodu a marketingu, Recepčia, Úsek hotelových a wellness služieb

Poskytovateľ služieb: **KÚPELE LÚČKY a.s.**
Sídlo: **Lúčky 530, 034 82 Lúčky**
IČO: **31633218**
DIČ: **2020431061**
IČDPH: **SK 2020431061**
ZÁPIS: **Obchodný register Okresného súdu Žilina,
oddiel: Sa, vložka č. 412/L**
tel.: **00421 44 43 75 111**

V prípade vzniku reklamácie, je spoločnosť povinná reagovať na reklamáciu vznesenú zákazníkom. Každý podnet na reklamáciu musí byť riešený podľa tohto postupu, ktorý zabezpečí objektívne posúdenie opodstatnenosti reklamácie, na základe čoho v ďalšom riešení sa uplatňujú práva odberateľa, ale aj spoločnosti.

Za reklamáciu je považovaný každý písomne uplatňovaný nárok zákazníka na vrátenie finančných prostriedkov, alebo náhradné plnenie na nekvalitne realizovanú službu.

Jedná sa o vrátenie finančných prostriedkov za poskytnutie nekvalitného liečebného, víkendového pobytu, resp. ubytovacích služieb.

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vybavenia reklamácií. Týka sa poskytovania služieb, ktoré poskytovateľ v rámci komplexnej kúpeľnej starostlivosti poskytol svojim klientom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.

1. Reklamácie sa vybavujú počas prevádzkovej doby na Úseku obchodu a marketingu, resp. na Recepcii v tej prevádzke, kde bolo služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený, a kde je určený zodpovedný zamestnanec za vybavenie reklamácie.
Za vybavovanie reklamácií v prevádzke a odbytových strediskách je určená zodpovedná osoba :
 - **Úsek obchodu a marketingu:** **Eva Bursová, vedúci obchodu a marketingu**
 - **Recepčia:** **Eva Bursová, vedúci obchodu a marketingu**
 - **Ubytovanie:** **Monika Turčoková, vedúci hotelových a wellness služieb**
2. Ku každej reklamácií je potrebné zo strany spotrebiteľa predložiť doklad o nákupe tovaru /pokladničný blok, faktúru/, resp. pri poskytnutí služby - túto reklamovať ihneď, na mieste kde k danej situácii došlo, za prítomnosti zodpovedného zamestnanca, resp. vedúceho zmeny.
3. Osoba zodpovedná za vybavenie reklamácie ihneď zistí oprávnenosť reklamácie, v množstve, akosti, cene a pod.



KÚPELE LÚČKY a. s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky



4. V prípade oprávnenej reklamácie zodpovedný zamestnanec ihneď zabezpečí odstránenie zistených nedostatkov.
5. O každej reklamácií vedúci zamestnanec vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí. Reklamačné listy musia byť číslované vzostupne a každá reklamácia sa zapíše do Evidencie reklamácií na určený formulár (**F - 124/01**). V prípade, že sa reklamácia vyhodnotí ako neopodstatnená, resp. sa jej nemohlo na mieste vyhovieť, reklamačný list sa vypisuje v troch kópiách, pričom druhá kópia sa postupuje riaditeľovi spoločnosti.
6. Ak reklamácia nemohla byť z opodstatnených dôvodov vybavená ihneď, poskytovateľ písomne oboznámi spotrebiteľa o spôsobe jej vybavenia, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Reklamačný poriadok podlieha starostlivosti o dokumentáciu systému manažérstva kvality.

**Vydanie č. 3
V Lúčkach 2.1.2022**

**Mgr. Jaroslav Komora
predseda predstavenstva**