

## **REGULAMIN REKLAMACJI STARY FOLWARK**

### **Art. I. Postanowienia podstawowe**

1. W celu zapewnienia prawidłowej procedury procesu reklamacji z tytułu wad towarów i usług sprzedawanych i świadczonych w Hotelu, 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 ([www.stary-folwark.pl](http://www.stary-folwark.pl))

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 Rzeczypospolitej Polski.

### **Art. II Prawo z tytułu odpowiedzialności za wady**

W przypadku, gdy klientowi Hotelu 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. Wady jakościowe żywności i napojów przeznaczonych do bezpośredniego spożycia klient zgłasza w restauracji lub barze w momencie stwierdzenia wady, bezpośrednio u obsługi.

3. Jeżeli wady żywności i napojów przeznaczonych do bezpośredniego spożycia dotyczą ilości i wagi, należy je zgłosić jeszcze przed rozpoczęciem konsumpcji.

4. Reklamacje dotyczące wad innych towarów lub usług klient składa w restauracji lub barze, w którym dokonał zakupu towaru lub usługi bez zbędnej zwłoki, na podstawie dowodu zakupu. Bez przedłożenia dowodu zakupu reklamacja może nie być uwzględniona.

5. Reklamacje dotyczące wad zakwaterowania można zgłaszać w recepcji hotelu bez zbędnej zwłoki. Prawo do reklamacji wad zakwaterowania wygasa, jeżeli klient nie skorzystał z niego do czasu wyjazdu z hotelu.

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

7. Hotel zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 (trzydziestu) dni, liczonych od dnia zgłoszenia reklamacji przez Gościa.

#### Procedura rozpatrywania reklamacji

##### 1. Wyżywienie

a) Wady żywności uważane są za nieodwracalne. W przypadku stwierdzenia wady żywności, posiłków lub napojów, klient ma prawo zażądać ich wymiany lub zwrotu zapłaconej kwoty lub udzielenia rabatu.

b) Jeżeli żywność lub napoje nie są prawidłowej jakości, wagi, ilości lub temperatury, klient ma prawo zażądać bezpłatnego, właściwego i natychmiastowego usunięcia wady.

##### 2. Usługi noclegowe

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 hotel 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. Reklamacje rozpatruje dyrektor lub kierownik recepcji lub upoważniony przez niego pracownik, który jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji i podjęcia decyzji o sposobie jej załatwienia. W przypadku braku możliwości załatwienia reklamacji w drodze umowy, osoba kompetentna zobowiązana jest do sporządzenia protokołu reklamacji z klientem w imieniu hotelu. 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.

#### Art. V Współpraca klienta i usługodawcy podczas rozpatrywania reklamacji

1. Klient zobowiązany jest do osobistego udziału w postępowaniu reklamacyjnym, oraz ma obowiązek przekazania obiektywnych informacji na temat świadczonej usługi. Jeżeli wymaga tego charakter reklamacji, klient ma obowiązek umożliwić personelowi dostęp do wynajętego mu pokoju hotelowego, w celu ustalenia zasadności reklamacji.

#### Art VI Postanowienie końcowe

1. Niniejszy Regulamin reklamacji wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2025.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany lub aktualizacji procedury reklamacyjnej bez uprzedniego powiadomienia klienta.