



## Reklamačný poriadok

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v hoteli 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:

### Článok 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.

### Článok II.

#### Predmet reklamácie

1. Reklamáciu nedostatkov tovaru alebo služieb klient uplatní v hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe v hoteli hotel nemusí reklamáciu uznať.
2. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
3. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

### Článok III.

#### Postup pri vybavovaní reklamácie

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

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

3. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi hotela písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamáci výslovne uvedená.

4. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku II. rozhodne riaditeľ alebo ním poverený pracovník hotela ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní.
5. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.
6. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia.

#### **Článok IV.**

##### **Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie**

1. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi hotela súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.
2. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

#### **Článok V.**

##### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2021.

##### **Alternatívne riešenie sporov**

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

Riaditeľ Hotela