

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých:

Článok I.

Právo na reklamáciu

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

Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní v hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej doby. Bez predloženia dokladu o kúpe hotel nemusí reklamáciu uznať. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u osoby na to poverenej bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.

Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje ihneď pri zistení nedostatku, priamo u obsluhujúceho pracovníka. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie.

Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

Článok III.

Postup pri vybavovaní reklamácie

Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

- výmena chybného alebo doplnenie chýbajúceho drobného vybavenia izby
- pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, a pod.) a ak ubytovateľ nemôže klientovi poskytnúť iné náhradné ubytovanie, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

Reklamačný poriadok

Každú reklamáciu prijíma pracovník , ktorý informuje klienta o príslušnom manažérovi, zodpovednom za riešenie reklamácie. Reklamáciu vybavuje príslušný manažér, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať, vydať písomné potvrdenie o prijatí reklamácie a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia.

Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je príslušný manažér povinný s klientom spísať záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenie poskytnutej služby, alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi v zariadení písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamacii výslovne uvedená.

O opodstatnenosti reklamácie rozhodne riaditeľ alebo príslušný manažér ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.

Klient obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia, a po 14 dňoch je kontaktovaný za účelom zistenia spokojnosti s priebehom reklamačného konania.

Článok IV.

Súčinnosť host'a pri vybavovaní reklamácie

Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.

Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa presvedčil o oprávnenosti reklamácie.

Článok V.

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 01. 2026

Konateľ : Iveta Šestáková

Reklamačný poriadok

Článok VI.

Alternatívne riešenie sporov

1. Host' má právo požiadať poskytovateľa o nápravu v prípade, ak má pocit, že poskytovateľ porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti Host'. Ak poskytovateľ na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho Host'ovských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní Host' môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má Host' právo voľby. Návrh môže Host' podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015Z.z.

2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre Hostí.

3. V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má Host' tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Ak poskytovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Host' má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže Host' podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Host' môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4. Formou ARS môžu byť riešené spory vyplývajúce zo zmluvy medzi poskytovateľom a Host'om a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od Host' požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Host'. Okrem ARS má Host' právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.