REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1
Základné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie služieb poskytovaných spoločnosťou Tatry mountain resorts, a.s., so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 62/L (ďalej len „obchodník"), a to ubytovacích, stravovacích a súvisiacich služieb (ďalej spoločne aj len „služby") v Hoteli Galeria Thermal Bešeňová **** (ďalej len „hotel") klientami hotela – fyzickými osobami v postavení spotrebiteľa v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník") (ďalej len „zákazník" alebo len „spotrebiteľ") od momentu nástupu zákazníka na pobyt v hoteli do jeho ukončenia. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na uplatňovanie reklamácií tovaru predávaného obchodníkom spotrebiteľovi v hoteli.

Reklamácie klientov - právnických osôb a fyzických osôb – podnikateľov, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník").

Obchodník týmto reklamačným poriadkom v súlade so zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa") riadne informuje zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia") vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

Poskytovanie služieb sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom a zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Zákazník má právo na poskytnutie ubytovacích, stravovacích a súvisiacich služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, a/alebo na tovar v bežnej kvalite.

Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby alebo vady doplnkového tovaru predávaného obchodníkom zákazníkom v hoteli.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu vzniká v prípade, ak sú zákazníkovi v niektorej z prevádzok hotela poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je obvyklé. Zákazník môže svoje právo na reklamáciu uplatniť formou práva na odstránenie vady, doplnenie, výmenu alebo poskytnutie novej služby, primeranú zľavu z ceny ním uhradených služieb alebo odstúpenie od zmluvy.

Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí zákazníkovi alebo predaný tovar pri jeho prevzatí zákazníkom.

Pri použitých veciach nezodpovedá obchodník za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných obchodníkom za nižšiu cenu, nezodpovedá obchodník za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, obchodník zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

Ustanovenia o záručnej dobe sa riadia ustanoveniami § 619 Občianskeho zákonníka v prípade zákazníka, ktorý je spotrebiteľom, inak príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

Za vadu sa nepovažuje zmena tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania alebo neoprávneného alebo nesprávneho zásahu do tovaru. Zákazník je povinný tovar si prezrieť a skontrolovať pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí.

Zjavnými vadami sú vady zistiteľné pri preberaní tovaru a/alebo poskytovanej služby (napr. množstevná odchýlka, znehodnotenie tovaru, nekvalitne poskytnutá služba), ktoré je zákazník povinný okamžite oznámiť obchodníkovi.

Obchodník nezodpovedá za vady, o ktorých zákazník vedel pri uzatváraní zmluvy, ak s nimi zákazník výslovne vyslovil súhlas. Obchodník nezodpovedá za vady, ktoré zákazník spôsobil sám, ako ani za vady, o ktorých zákazník pred začatím poskytovania služieb a/alebo pred prevzatím tovaru vedel alebo vedieť musel alebo bol na vady služieb a/alebo tovaru výslovne a jasne obchodníkom upozornený, s čím vyslovil súhlas, ani za vady, ktoré vznikli v dôsledku pôsobenia vyššej moci.

Článok 3
Uplatnenie reklamácie

Zákazník je povinný uplatniť nároky z vád služieb a/alebo tovaru (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady služieb a/alebo tovaru) u hotelového manažéra alebo iného zodpovedného pracovníka (recepcia, prevádzkový riaditeľ hotela, riaditeľ hotela, F&B manažér, Manažér Wellnes&Spa), a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá, v prípade služieb najneskôr do skončenia pobytu v hoteli a v prípade tovaru najneskôr do uplynutia záručnej doby, inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote obchodník neprihliada. Poskytovateľ je povinný prijať reklamáciu v hoteli prostredníctvom zamestnanca poskytovateľa pri uplatnení reklamácie.

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu vád tovaru, ktoré sa vyskytnú v záručnej doby (skryté vady) osobne v ktorejkoľvek prevádzkármi obchodníka, alebo písomne na adresu sídla obchodníka alebo adresu hotela alebo elektronicky e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu: info@galeriathermal.sk. V prípade uplatnenia reklamácie tovaru písomne alebo elektronicky je zákazník povinný zaslať reklamovaný tovar na adresu určenú obchodníkom pri uplatnení reklamácie zákazníkom.

V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, účet, faktúra, potvrdenie o nákupe a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby alebo tovaru vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytýka.

Článok 4
Postup pri vybavovaní reklamácie

Obchodník resp. pracovník prijímajúci reklamáciu zákazníka zaeviduje reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. O uplatnení reklamácie vydá obchodník zákazníkovi písomné potvrdenie. Obchodník po starostlivom preskúmaní reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, obchodník oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie, ktorú uvedie v potvrdení. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť, nie je možné túto dodržať. V takomto prípade obchodník informuje zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie.

Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení priamo v hoteli.

Článok 5
Vybavenie reklamácie

V prípade, že obchodník uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka v celom rozsahu alebo čiastočne, postupuje sa v zmysle tohto reklamačného poriadku a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov (bezplatné odstránenie nedostatku/poskytnutie náhradnej služby/poskytnutie primeranej zľavy z ceny/oprava alebo výmena tovaru).

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, zákazník má právo žiadať obchodníka o riadne, včasné a bezplatné odstránenie vady, ktorú zákazník bezodkladne po jej zistení oznámi, a to na úseku ubytovacích služieb a wellness a spa služieb na výmenu alebo doplnenie vybavenia v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. zodpovedajúceho zákazníkom objednaným službám a informáciám poskytnutým obchodníkom pred začatím poskytovania služieb.

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera alebo cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie danej chyby, pričom nedostatky týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí zákazník reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo v reštaurácii u obsluhujúceho personálu (tzv. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja) a v prípade, že sa zistené nedostatky týkajú množstva alebo hmotnosti stravy a/alebo nápojov určených k okamžitej konzumácii, musí ich zákazník reklamovať ešte pred začatím konzumácie (tzn. pred prvým ochutnaním).

V prípade odstrániteľných vád iných služieb má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady alebo nedostatkov riadne a včas.

Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, zákazník má právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým obchodníkovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Obchodník môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.

V prípade, že sa jedná o vadu neodstrániteľnú na úseku ubytovacích služieb v prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak obchodník nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie, prípadne poskytnúť zákazníkovi ubytovanie v inej izbe rovnakej kategórie v hoteli a ak bude napriek týmto vadám poskytnuté ubytovanie v danej izbe zákazníkovi, má zákazník po dohode s obchodníkom právo na poskytnutie primeranej zľavy z ceny ubytovania. Inak má zákazník právo na odstúpenie od zmluvy pred prvým prenocovaním a vrátenie ním zaplatenej ceny ubytovacích služieb. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia obchodníka (prevádzkarne) dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti zákazníkom objednanému a obchodníkom potvrdenému ubytovaniu v zmluve o ubytovaní a zákazník nesúhlasí s poskytnutým náhradným ubytovaním, má zákazník rovnako právo na odstúpenie od zmluvy o ubytovaní pred prenocovaním a vrátenie zaplatenie ceny.

V prípade, že nie je možné vady na úseku stravovacích služieb odstrániť, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny.

Pokiaľ nie je možné odstrániť vadu alebo vady na úseku Wellness a Spa služieb, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny služby alebo na odstúpenie od zmluvy pred začiatkom poskytovania služby a vrátenie zaplatenej ceny služby. V prípade, že zákazník uplatní nároky z vady služby až po jej úplnom poskytnutí a vyčerpaní, nie je možné reklamáciu uznať ako oprávnenú.

V prípade neodstrániteľných vád iných služieb má zákazník právo na poskytnutie náhradnej služby alebo zľavu z ceny primeranú povahe a závažnosti reklamácie. Odstúpiť od zmluvy má zákazník právo v prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, zákazník má právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy s obchodníkom odstúpiť; to neplatí, ak sa zákazník spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru (primeranej rozdielu hodnoty tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez vád). Zákazník má právo na primeranú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy aj v prípadoch podľa § 624 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo musí uplatniť u obchodníka najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia oprávnenej reklamácie, inak toto právo zanikne.

V prípade, že oprávnenosť reklamácie zákazníka obchodník neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodoch neuznania reklamácie písomne. Obchodník si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého jednotlivého prípadu reklamácie.

Článok 6
Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytovanej služby a okolností reklamácie. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom vstup do priestorov, ktorý mu bol poskytnutý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o dôvodnosti a oprávnenosti reklamácie.

Článok 7
Záverečné ustanovenie

Zákazník má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak medzi zákazníkom ako spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu) alebo ak sa zákazník ako spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil jeho iné práva. Obchodník žiadosť posúdi a informuje zákazníka o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti. Ak obchodník na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotre- bitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1), pričom zá- kazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na https:// ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-spor- ov.soi.

Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov TMR Group a sú uverejnené na internetovej stránke www.tmr.sk/o-nas/gdpr/.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnom dňa 01.07.2024.

Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke hotela a umiestnený na recepcii hotela. Prijatím služby a/alebo prevzatím tovaru spotrebiteľ potvrdzuje, že bol s týmto reklamačným poriadkom oboznámený.

Orgán dozoru
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina