



## REGULAMIN REKLAMACJI

### 1. Postanowienia wstępne

- 1.1. Niniejszy regulamin reklamacji określa procedurę reklamacji usług świadczonych przez spółkę **Tatry mountain resorts, a.s.**, z siedzibą Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, Republika Słowacka, REGON: 31 560 636, wpisaną do rejestru handlowego w Sądzie Rejonowym Žilina, dział: Sro, pozycja nr: 62/L (dalej zwaną „**usługodawca**”), mianowicie usług zakwaterowania, wyżywienia i usług powiązanych (dalej wspólnie zwanych także „**usługi**”) w Hotelu Holiday Village Tatralandia (dalej zwanym „**hotel**”) zgłaszanych przez klientów hotelu – osoby fizyczne występujące w charakterze konsumentów w rozumieniu § 2 lit. a) ustawy nr 250/2007 Z.z. o ochronie konsumentów oraz o zmianie ustawy Słowackiej Rady Narodowej nr 372/1990 Zb. o wykroczeniach, z późniejszymi zmianami, z późniejszymi zmianami (dalej zwanej „**ustawa o ochronie konsumenta**”) w nawiązaniu do § 52 ust. 4 ustawy nr 40/1964 Zb. kodeks cywilny, z późniejszymi zmianami (dalej zwanej „**kodeks cywilny**”) (dalej jako „**klient**”). Niniejszy regulamin reklamacji odnosi się również do reklamacji towaru sprzedawanego przez usługodawcę klientom w hotelu.
- 1.2. Reklamacje klientów, osób prawnych oraz osób fizycznych – przedsiębiorców, którzy nie występują w charakterze konsumentów, regulują właściwe postanowienia ustawy nr 513/1991 Zb. kodeks handlowy, z późniejszymi zmianami (dalej zwanej „**kodeks handlowy**”).
- 1.3. Regulamin reklamacji odnosi się do dochodzenia roszczeń z tytułu wad usług zakwaterowania, wyżywienia i usług powiązanych świadczonych przez usługodawcę w hotelu od momentu rozpoczęcia pobytu przez klienta do czasu jego zakończenia. Regulamin ten odnosi się również do sprzedaży towaru powiązanego w hotelu.
- 1.4. Zgodnie z § 18 ust. 1 ustawy o ochronie konsumenta usługodawca w niniejszym regulaminie reklamacji należycie informuje klienta o warunkach i sposobie dochodzenia praw z tytułu odpowiedzialności za wady (dalej jako „**reklamacja**”), w tym także o tym, gdzie można zgłaszać reklamacje.
- 1.5. Świadczenie usług regulują właściwe postanowienia kodeksu cywilnego w nawiązaniu do właściwych postanowień ustawy o ochronie konsumenta i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
- 1.6. Klient ma prawo do korzystania z usług zakwaterowania, wyżywienia i usług powiązanych w uzgodnionym lub zwykłym zakresie, jakości, ilości i terminie i/lub do towaru zwyczajnej jakości.
- 1.7. Reklamacją jest zgłoszenie odpowiedzialności za wady świadczonej usługi lub wady towaru powiązanego sprzedawanego przez usługodawcę klientom w hotelu.

### 2. Odpowiedzialność za wady

- 2.1 Usługodawca odpowiada za wady, które usługa ma w chwili jej świadczenia na rzecz klienta lub które ma sprzedany towar w chwili jego przyjęcia przez klienta.



- 2.2 W przypadku przedmiotów używanych usługodawca nie odpowiada za wady powstałe na skutek użytkowania lub zużycia. W przypadku przedmiotów sprzedawanych przez usługodawcę po obniżonej cenie, usługodawca nie odpowiada za wadę, z powodu której uzgodniono niższą cenę. O ile nie chodzi o przedmioty, które szybko się psują lub używane, usługodawca odpowiada za wady, które wystąpią po odebraniu przedmiotu w okresie gwarancyjnym (gwarancja).
- 2.3 Okres gwarancyjny regulują postanowienia § 620 i 621 kodeksu cywilnego w przypadku klienta, który jest konsumentem, w innym przypadku właściwe postanowienia kodeksu handlowego.
- 2.4 Za wadę nie uznaje się zmiany towaru, która powstała w trakcie okresu gwarancyjnego na skutek jego zużycia, nieprawidłowego użytkowania bądź nieuprawnionej lub nieprawidłowej ingerencji w towar.
- 2.5 Klient jest obowiązany przejrzeć i sprawdzić towar przy odbiorze i/lub usługę w czasie jej świadczenia.
- 2.6 Przez ewidentne wady rozumie się wady, które można stwierdzić przy odbiorze towaru i/lub świadczeniu usługi (np. odchylenie ilościowe, uszkodzenie towaru, niższa jakość świadczonej usługi), które klient jest obowiązany niezwłocznie zgłosić usługodawcy.
- 2.7 Usługodawca nie odpowiada za wady, o których klient wiedział przy zawieraniu umowy lub uwzględniając okoliczności, w jakich została zawarta umowa, musiał o nich wiedzieć, chyba że wady dotyczą właściwości świadczonej usługi i/lub towaru, które zgodnie z umową towar i/lub usługa miała posiadać. Usługodawca nie odpowiada za wady, które klient spowodował sam, ani za wady, o których klient wiedział lub musiał wiedzieć przed rozpoczęciem świadczenia usługi i/lub przed odbiorem towaru lub usługodawca jasno i wyraźnie zwrócił mu uwagę na wady usługi i/lub towaru, ani też za wady, które powstały na skutek działania siły wyższej.

### 3. Prawo klienta do reklamacji

- 3.1 Jeżeli klientowi hotelu świadczone są usługi niższej jakości lub w mniejszym zakresie niż wcześniej uzgodniono lub jest w zwyczaju, klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji. Klient może skorzystać z prawa do reklamacji w formie: usunięcia wady, uzupełnienia, wymiany, świadczenia nowej usługi lub obniżenia ceny.
- 3.2 **Klient jest obowiązany do dochodzenia roszczeń z tytułu wad usługi i/lub towaru (reklamacja) bez zbędnej zwłoki po tym, jak stwierdzi wystąpienie powodów do reklamacji (wadę lub wady usługi i/lub towaru), tj. w przypadku usług najpóźniej do zakończenia pobytu, zaś w przypadku towaru najpóźniej do upływu okresu gwarancyjnego, w innym razie prawo do złożenia reklamacji wygasa.** Usługodawca nie uwzględnia reklamacji zgłoszonych po terminie.
- 3.3 Klient jest obowiązany do zgłoszenia reklamacji usług i/lub towaru osobiście właściwemu pracownikowi usługodawcy zgodnie z punktem 4.6 niniejszego regulaminu reklamacji. Klient jest obowiązany do zgłoszenia reklamacji wad towaru, które ujawnią się w okresie gwarancyjnym (wady ukryte) osobiście właściwemu pracownikowi usługodawcy zgodnie z punktem 4.6 niniejszego regulaminu reklamacji, pisemnie na adres siedziby usługodawcy lub drogą elektroniczną na adres e-mail: [hoteltatralandia@tmrhotels.com](mailto:hoteltatralandia@tmrhotels.com); w przypadku zgłoszenia reklamacji towaru na piśmie lub drogą elektroniczną, klient ma obowiązek przesłać reklamowany towar pod adres wskazany przez usługodawcę przy zgłaszaniu reklamacji przez klienta.
- 3.4 Usługodawca ma obowiązek przyjąć reklamację w hotelu za pośrednictwem swojego pracownika.

#### **4. Sposób i terminy zgłaszania reklamacji. Prawa i obowiązki klienta przy rozpatrywaniu reklamacji, współpraca klienta**

- 4.1 Jeśli klient stwierdzi istnienie przesłanek, które mogą być przedmiotem reklamacji, jest obowiązany do zgłoszenia ewentualnej reklamacji bez zbędnej zwłoki u właściwego pracownika usługodawcy.
- 4.2 Przy zgłoszeniu reklamacji klient jest obowiązany do przedstawienia dowodu zakupu usługi i/lub towaru (zamówienie, faktura, paragon, umowa itp.), o ile go posiada.
- 4.3 Jeśli wymaga tego charakter reklamowanego świadczenia, składając reklamację klient powinien przedstawić reklamowany przedmiot na potrzeby postępowania reklamacyjnego.
- 4.4 Właściwy pracownik ewidencjonuje reklamację w protokole reklamacji wraz z podaniem okoliczności i wad wskazanych przez klienta. Usługodawca wydaje klientowi potwierdzenie zgłoszenia reklamacji. Po starannym zbadaniu zgłoszonej reklamacji usługodawca decyduje o sposobie jej rozpatrzenia natychmiast, zaś w bardziej złożonych przypadkach w ciągu 3 dni roboczych. Jeśli reklamacja nie może zostać rozpatrzona w terminie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, usługodawca informuje klienta o terminie jej rozpatrzenia. Okres rozpatrywania reklamacji nie może przekraczać 30 dni od daty zgłoszenia. Przy składaniu reklamacji klient jest obowiązany do przekazania danych kontaktowych celem powiadomienia o sposobie rozpatrzenia reklamacji, o ile reklamacji nie można rozpatrzeć natychmiast po jej zgłoszeniu w hotelu.
- 4.5 Klient jest obowiązany do zapewnienia współpracy niezbędnej do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności przekazania obiektywnych informacji dotyczących danej reklamacji. Jeśli charakter reklamacji tego wymaga, klient umożliwi pracownikom usługodawcy wstęp do pomieszczeń, które zostały mu udostępnione jako tymczasowe miejsce zakwaterowania, aby można było się przekonać o zasadności zgłoszonej reklamacji.
- 4.6 Reklamacje zgłasza się w następujący sposób:

4.6.1 wady towaru: manager hotelu Holiday Village Tatralandia

4.6.2 wady usług zakwaterowania: manager hotelu Holiday Village Tatralandia

4.6.3 wady w zakresie wyżywienia: manager ds. F&B Holiday Village Tatralandia

4.6.4 wady usług Wellness & Spa: manager operacyjny Aquapark Tatralandia

4.6.5 inne (niewymienione powyżej) wady: manager hotelu Holiday Village Tatralandia

#### **5. Rozpatrywanie reklamacji**

##### **5.1 Wady możliwe do usunięcia**

W przypadku wady, którą można usunąć, klient ma prawo żądać od usługodawcy należytego, terminowego i bezpłatnego usunięcia wady.

5.1.1 *W zakresie usług zakwaterowania* klient ma prawo do bezpłatnego, należytego i terminowego usunięcia uchybień, tj. wymiany lub uzupełnienia wyposażenia zgodnie z rozporządzeniem Ministerstwa Gospodarki Republiki Słowackiej nr 277/2008 Z.z., które określa cechy klasyfikacji obiektów przy ich kategoryzacji i grupowaniu.

- 5.1.2 *W zakresie usług wyżywienia*, jeśli nie została dotrzymana odpowiednia jakość, waga, temperatura, miara lub cena, klient ma prawo żądać bezpłatnego, należytego i terminowego usunięcia danego uchybienia. Uchybienia dotyczące jakości jedzenia i napojów przeznaczonych do bezpośredniej konsumpcji klient ma obowiązek reklamować niezwłocznie po stwierdzeniu uchybienia u pracownika restauracji (tzn. nie może zostać skonsumowana więcej niż 1/4 porcji jedzenia lub napoju). Jeśli stwierdzone uchybienia dotyczą ilości lub wagi jedzenia i/lub napojów przeznaczonych do bezpośredniej konsumpcji, klient powinien je reklamować przed rozpoczęciem konsumpcji (tzn. przed pierwszym spróbowaniem).
- 5.1.3 *W zakresie usług Wellness & Spa* klient ma prawo do bezpłatnego, należytego i terminowego usunięcia uchybień, które powinien zgłosić niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
- 5.1.4 W przypadku *wady towaru*, którą można usunąć, klient ma prawo żądać bezpłatnego, należytego i terminowego usunięcia wady. Zamiast usunięcia wady klient może zażądać wymiany towaru lub jeśli wada dotyczy tylko części towaru, wymiany części, o ile usługodawca nie poniesie w związku z tym nieadekwatnych kosztów z uwagi na cenę towaru lub powagę wady. Usługodawca każdorazowo może wymienić wadliwy towar na towar pozbawiony wad zamiast usunięcia wady towaru, o ile w związku z tym nie poniesie nieadekwatnych kosztów.

## **5.2 Wady, których nie da się usunąć**

- 5.2.1 Jeśli nie ma możliwości usunięcia wady o charakterze technicznym (usterka ogrzewania, nieprawidłowa moc wody ciepłej itp.) *w zakresie usług zakwaterowania* i jeśli usługodawca nie może zapewnić klientowi zastępczego zakwaterowania lub zakwaterowania w hotelu w innym pokoju tej samej kategorii i jeśli pomimo tych wad klient skorzysta z zakwaterowania w danym pokoju, po uzgodnieniu z usługodawcą klient ma prawo do adekwatnej obniżki ceny zakwaterowania. W innym przypadku klient ma prawo do odstąpienia od umowy przed pierwszym przenocowaniem oraz zwrotu zapłaconej przez niego ceny za usługi zakwaterowania. Jeśli na skutek jednostronnej decyzji usługodawcy (centrali) nastąpi istotna zmiana zakwaterowania w stosunku do zakwaterowania zamówionego przez klienta i potwierdzonego przez usługodawcę w umowie zakwaterowania, a klient nie zgadza się na zakwaterowanie zastępcze, klient ma prawo do odstąpienia od umowy zakwaterowania przed przenocowaniem oraz zwrotu zapłaconej ceny.
- 5.2.2 Jeśli nie ma możliwości usunięcia wad *w zakresie usług wyżywienia*, klient ma prawo do całkowitej wymiany jedzenia lub napoju albo zwrotu zapłaconej przez niego ceny.
- 5.2.3 Jeśli nie można usunąć wady lub wad *w zakresie usług Wellness & Spa*, klient ma prawo do adekwatnej obniżki ceny usługi lub odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem świadczenia usługi oraz zwrotu zapłaconej ceny. Jeśli klient zgłosi roszczenia z tytułu wady usługi po jej zrealizowaniu, reklamacji nie można uznać za uzasadnioną.
- 5.2.4 W przypadku *wady towaru*, której nie można usunąć i która uniemożliwia należyte użytkowanie towaru w sposób, w jaki można użytkować przedmiot pozbawiony wady, klient ma prawo żądać wymiany towaru lub odstąpić od umowy z usługodawcą. Powyższe ma zastosowanie również do wad, które można usunąć, w przypadku których klient z powodu ponownego wystąpienia wady po naprawie lub z powodu większej liczby wad nie może należycie użytkować towaru. W przypadku innych wad, których nie można usunąć, klient ma prawo do adekwatnej obniżki ceny towaru.

- 5.3 Klient ma prawo do zwrotu niezbędnych kosztów, które poniósł w związku ze zgłoszeniem reklamacji.
- 5.4 Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrywania każdej reklamacji.

## 6. Ochrona danych osobowych

- 6.1 Informacje dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych TMR Group i są publikowane na stronie internetowej [www.tmr.sk/o-nas/gdpr/](http://www.tmr.sk/o-nas/gdpr/).

## 7. Postanowienia końcowe

- 7.1 **Alternatywne sposoby rozwiązywania sporów:** Jeśli klient będący konsumentem – osobą fizyczną, która przy zawieraniu i wykonywaniu umowy konsumenckiej nie działa w ramach swojego przedmiotu działalności, w związku z zatrudnieniem lub wykonywanym zawodem, nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji przez usługodawcę jako sprzedającego lub przypuszcza, że usługodawca naruszył jego prawa, wówczas ma prawo zwrócić się do usługodawcy jako sprzedającego z wnioskiem o naprawę. Jeśli usługodawca na wniosek klienta, o którym mowa w poprzednim zdaniu odpowie negatywnie lub nie odpowie w terminie 30 dni od daty jego wysłania przez klienta, klient ma prawo złożyć wniosek o alternatywne rozwiązanie sporu do podmiotu alternatywnego sposobu rozwiązywania sporów w rozumieniu § 12 ustawy nr 391/2015 Z.z. o alternatywnym sposobie rozwiązywania sporów konsumenckich oraz o zmianie i uzupełnieniu niektórych ustaw. Właściwym podmiotem alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich z usługodawcą jako sprzedającym jest a) Slovenská obchodná inšpekcia (Słowacka Inspekcja Handlowa), z którą można się skontaktować we wspomnianym celu pod adresem: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, Republika Słowacka lub drogą elektroniczną pod adresem e-mail: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) lub [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) bądź b) inna właściwa upoważniona osoba prawna wpisana na listę podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów prowadzoną przez Ministerstwo Gospodarki Republiki Słowackiej (lista upoważnionych podmiotów jest dostępna na stronie <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s>), przy czym klient ma prawo wybrać, do którego z wymienionych podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów się zwróci. W celu złożenia wniosku o alternatywne rozwiązanie sporu konsumenckiego klient może skorzystać z platformy alternatywnego rozwiązywania sporów on-line dostępnej pod adresem [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). Więcej informacji o alternatywnym sposobie rozwiązywania sporów konsumenckich można znaleźć na stronie internetowej Słowackiej Inspekcji Handlowej: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.
- 7.2 Regulamin reklamacji wchodzi w życie i obowiązuje od dnia 25.05.2018 r.
- 7.3 Regulamin reklamacji jest publikowany na stronie internetowej hotelu [www.tmrhotels.com/holiday-village-tatralandia](http://www.tmrhotels.com/holiday-village-tatralandia) i zamieszczony w recepcji hotelu. Przyjmując usługę i/lub odbierając towar, klient potwierdza, że zapoznał się z niniejszym regulaminem reklamacji.

Liptovský Mikuláš, dnia 02. 05. 2018 r.

Ludmila Buvalová  
Dyrektor hotelu Holiday Village Tatralandia

