

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Základné ustanovenia

1.1. 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: Sro, vložka č.: 62/L (ďalej len „**obchodník**“), a to ubytovacích, stravovacích a súvisiacich služieb (ďalej spoločne aj len „**služby**“) v Hoteli Ostredok*** (ďalej len „**hotel**“) klientami hotela – fyzickými osobami v postavení spotrebiteľa podľa § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) (ďalej len „**zákazník**“). Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na uplatňovanie reklamácií tovaru predávaného obchodníkom zákazníkom v hoteli.

1.2. 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**“).

1.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na uplatňovanie nárokov z väd ubytovacích, stravovacích a súvisiacich služieb obchodníkom v hoteli od momentu nástupu zákazníka na pobyt do jeho ukončenia. Tiež sa vzťahuje na predaj doplnkového tovaru v hoteli.

1.4. 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.

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

1.6. 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.

1.7. 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.

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

2. Zodpovednosť za vady

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

2.2 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, zodpovedá obchodník za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

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

2.4 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.

2.5 Zákazník je povinný tovar si prezrieť a skontrolovať pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí.

2.6 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.

2.7 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.

3. Právo zákazníka na reklamáciu

3.1 V prípade, ak sú zákazníkovi v hoteli poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako bolo vopred dohodnuté alebo ako je bežné, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník môže svoje právo na reklamáciu uplatniť formou práva na odstránenie, doplnenie, výmenu, poskytnutie novej služby, alebo primeranú zľavu z ceny ním uhradených služieb.

3.2 Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb a/alebo tovaru (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady služieb a/alebo tovaru), v prípade služieb najneskôr do skončenia pobytu a v prípade tovaru najneskôr do uplynutia záručnej doby, inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote obchodník neprihliada.

3.3 Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu služieb a/alebo tovaru osobne u zodpovedného zamestnanca obchodníka (recepčia, prevádzkový riaditeľ hotela, riaditeľ hotela, F&B manažér, hotelový manažér). Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu väd tovaru, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe (skryté vady) osobne u zodpovedného zamestnanca obchodníka alebo písomne na adresu sídla obchodníka alebo elektronicky e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu hotela. V prípade uplatnenia reklamácie tovaru písomne alebo elektronicky je zákazník povinný zaslať reklamovaný tovar na adresu určenú obchodníkom pri uplatnení reklamácie zákazníkom.

3.4 Obchodník je povinný prijať reklamáciu v hoteli prostredníctvom zamestnanca obchodníka pri uplatnení reklamácie.

4. Spôsob a lehoty uplatnenia reklamácie. Práva a povinnosti zákazníka pri vybavovaní reklamácie, spolupôsobenie zákazníka

4.1 Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného zamestnanca obchodníka.

4.2 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zakúpení služieb a/alebo tovaru (objednávka, faktúra, pokladničný blok, zmluva, potvrdenie o nákupe a pod.), ak má takýto doklad k dispozícii.

4.3 Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytýka v rámci reklamačného konania.

4.4 Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a väd uvádzaných zákazníkom. O uplatnení reklamácie vydá obchodník zákazníkovi potvrdenie. Obchodník po starostlivom preskúmaní uplatnenej 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.

4.5 Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, zákazník umožní zamestnancom obchodníka vstup do priestorov, ktoré mu boli poskytnuté na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o dôvodnosti a oprávnenosti reklamácie.

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).

5.1 Vady odstrániteľné

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, zákazník má právo žiadať obchodníka o riadne, včasné a bezplatné odstránenie tejto vady.

5.1.1 Na úseku *ubytovacích služieb* má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. na výmenu alebo doplnenie vybavenia.

5.1.2 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. 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 skonsumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja). 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).

5.1.3 Na úseku *Wellness a Spa služieb* má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne po ich zistení oznámi.

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

5.1.5 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.

5.2 Vady neodstrániteľné

5.2.1 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 zákazníkovi 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 zaplatenej ceny.

5.2.2 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.

5.2.3 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.

5.2.4 V prípade neodstrániteľných väd *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.

5.2.5 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 väd). Zákazník má právo na primeranú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy aj v prípadoch podľa § 624 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

5.3 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.

5.4 V prípade, že oprávnenosť reklamácie zákazníka obchodník neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodoch neuznania reklamácie písomne.

5.5 Obchodník si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého jednotlivého prípadu reklamácie.

6. Ochrana osobných údajov

6.1 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/onas/gdpr/.

7. Záverečné ustanovenia

7.1 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 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.

7.2 V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu. 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 v platnom znení.

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-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1?csrt=835445195467815583>), pričom zákazník 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 je dostupných na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>

7.3 Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 28.10.2024.

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

V Demänovskej Doline 28.10.2024

Patrik Macek

Prevádzkový manažér hotela

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

