

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 „**poskytovateľ**“), a to ubytovacích, stravovacích a súvisiacich služieb (ďalej spoločne aj len „**služby**“) v Hoteli Grandhotel**** Starý Smokovec (ďalej len „**hotel**“) klientami hotela – fyzickými osobami v postavení spotrebiteľa podľa § 2 písm. a) zákona 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“) v spojení s § 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 poskytovateľom 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 vád ubytovacích, stravovacích a súvisiacich služieb poskytovateľom v hoteli od momentu nástupu zákazníka na pobyt do jeho ukončenia. Tiež sa vzťahuje na predaj doplnkového tovaru v hoteli.
- 1.4. Poskytovateľ týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona 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. 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.
- 1.7. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby alebo vady doplnkového tovaru predávaného poskytovateľom zákazníkom v hoteli.

2. Zodpovednosť za vady

- 2.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí zákazníkovi alebo predaný tovar pri jeho prevzatí zákazníkom.
- 2.2 Pri použitých veciach nezodpovedá poskytovateľ za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných poskytovateľom za nižšiu cenu, nezodpovedá poskytovateľ za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá poskytovateľ za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
- 2.3 Ustanovenia o záručnej dobe sa riadia ustanoveniami § 620 a 621 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 poskytovateľovi
- 2.7 Poskytovateľ nezodpovedá za vady, o ktorých zákazník vedel pri uzatváraní zmluvy alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa uzatvorila zmluva vedieť musel, ibaže sa vady týkajú vlastností poskytovanej služby a/alebo tovaru, ktoré mali mať podľa zmluvy. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ktoré zákazník spôsobil sám, ako ani za vady, o ktorých zákazník pre začatím poskytovania služieb a/alebo prevzatí tovaru vedel alebo vedieť musel alebo bol na vady služieb a/alebo tovaru výslovne a jasne poskytovateľom upozornený, 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 poskytovateľ neprihliada.

- 3.3 Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu služieb a/alebo tovaru osobne u zodpovedného zamestnanca poskytovateľa podľa bodu 4.6 tohto reklamačného poriadku. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu väd tovaru, ktoré sa vyskytnú v záručnej doby (skryté vady) osobne u zodpovedného zamestnanca poskytovateľa podľa bodu 4.6 tohto reklamačného poriadku, alebo písomne na adresu sídla poskytovateľa alebo elektronicky e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu: info@grandhotel.sk. V prípade uplatnenia reklamácie tovaru písomne alebo elektronicky je zákazník povinný zaslať reklamovaný tovar na adresu určenú poskytovateľom pri uplatnení reklamácie zákazníkom.
- 3.4 Poskytovateľ je povinný prijať reklamáciu v hoteli prostredníctvom zamestnanca poskytovateľa 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 poskytovateľa.
- 4.2 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zakúpení služieb a/alebo tovaru (objednávka, faktúra, pokladničný blok, zmluva 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 vytyka 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 poskytovateľ zákazníkovi potvrdenie. Poskytovateľ po starostlivom preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Pokiaľ nie je možné reklamáciu vybaviť v lehote podľa predchádzajúcej vety, informuje poskytovateľ zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyzoomený 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 o informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie. Ak to povaha

reklamácia vyžaduje, zákazník umožní zamestnancom poskytovateľa vstup do priestorov, ktoré mu boli poskytnuté na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o dôvodnosti a oprávnenosti reklamácie.

4.6 Reklamácie sa uplatňujú nasledovne:

- 4.6.1 vady tovaru: Martina Pojedincová
- 4.6.2 vady na úseku ubytovacích služieb: Ľudmila Gajdošová
- 4.6.3 vady na úseku stravovacích služieb: Daniel Miščík
- 4.6.4 vady Wellness a Spa: Ivana Smolková
- 4.6.5 ostatné (vyššie neuvedené) vady: Matej Fujka

5. Vybavenie reklamácie

5.1 Vady odstrániteľné

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, zákazník má právo žiadať poskytovateľa 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 v rozsahu Vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.
- 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 skonzumované 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 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 poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Poskytovateľ 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 poskytovateľ 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 poskytovateľom 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 poskytovateľa (prevádzkarne) dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti zákazníkovi objednanému a poskytovateľom 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 uplatnení nároky z vady služby až po jej úplnom poskytnutí a vyčerpaní, nie je možné reklamáciu uznať ako oprávnenú.

5.2.4 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 poskytovateľom odstúpiť. Uvedené platí aj v prípade odstrániteľných väd, pri ktorých však zákazník pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

5.3 Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie.

5.4 Poskytovateľ 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/o-nas/gdpr/.



7. Záverečné ustanovenia

7.1 **Alternatívne riešenie sporov:** V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom ktorým prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ 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 prevádzkovateľom ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 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 hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteckych-sporov/146987s>), 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 http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteckych-sporov.soi>.

7.2 Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.05.2022.

7.3 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 Starom Smokovci, dňa 30.04.2022.

Matej Fujka

riaditeľ Grandhotela**** Starý Smokovec

