

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na základe zákona o ochrane spotrebiteľa vydávam z dôvodu správneho postupu pri vybavovaní reklamácie nekvalitných výrobkov, tovaru a služieb v prevádzkových jednotkách hotelových zariadení Tatry mountain resorts a.s. nasledovný

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### ČLÁNOK 1

#### Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov.

### ČLÁNOK 2

#### Právo občana na reklamáciu

V prípade, že sú zákazníkovi v niektorej z prevádzok hotelových zariadení Tatry mountain resorts a.s. poskytnuté služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, ako to bolo vopred dohodnuté alebo je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

### ČLÁNOK 3

#### Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u riaditeľa hotelového zariadenia alebo iného zodpovedného pracovníka, a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby / kópia objednávky, faktúra a pod./. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, je potrebné, aby občan pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka.

Riaditeľ hotelového zariadenia alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie.

Riaditeľ hotelového zariadenia alebo iný zodpovedný pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak riaditeľ hotelového zariadenia alebo iný ním poverený pracovník neuzná reklamáciu za odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi riaditeľstvu akciovej spoločnosti Tatry mountain resorts a.s., ktoré je povinné vybaviť reklamáciu ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní po doručenej neuznanej

reklamácie riaditeľstvu. Ak toto nie je možné, je povinné riaditeľstvo Tatry mountain resorts a.s. vyznamovať zákazníka v lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

## ČLÁNOK 4

### Chyby odstrániteľné

#### 1. Stravovacie služby

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne odstránenie chyby. Reklamáciu z dôvodu akosti a teploty, uplatňuje zákazník ihneď po prvom ochutnaní jedál a nápojov. Reklamáciu z dôvodov miery a hmotnosti uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedál a nápojov.

#### 2. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č.419/2001 Zb. zákonov.

## ČLÁNOK 5

### Chyby neodstrániteľné

#### 1. Stravovacie služby

V prípade ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápojov alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

#### 2. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe / porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod./ a ak hotelové zariadenie Tatry mountain resorts a.s. nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na :

- primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník súhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

## ČLÁNOK 6

### Lehoty na uplatnenie reklamácie

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu zaniká, ak sa neuplatní do 15 dní odo dňa po dni, kedy sa zákazník o skutočnostiach, ktoré mohli byť dôvodom na reklamáciu, dozvedel.

## ČLÁNOK 7

### Spoluúčasť hostá pri vybavovaní reklamácie

Host' je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí host' umožniť pracovníkom Tatry mountain resorts a.s. prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

## ČLÁNOK 8

### Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.11.2023.

*Riaditeľ hotela Rotunda  
Mgr. Janka Betková*