

PROPERTY HOLDING a.s.

Panenská 13

811 03 Bratislava

IČO: 36358606

IČ DPH: SK 2022191930

Bankové spojenie: Tatra banka, a. s. , č. účtu : SK07 1100 0000 0026 2601 2993

Zápis v obch. registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 3871/B



Zastúpená:

Ing. Marián Žilinský – predseda predstavenstva

Mgr. Tibor Meszáros – podpredseda predstavenstva

Reklamačný poriadok

hotela Wellness Hotel Chopok** Demänovská dolina 20, 031 01 Liptovský Mikuláš**

vypracovaný v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov 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

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovarov a služieb predávaných a poskytovaných poskytovateľom: spoločnosťou PROPERTY HOLDING, a.s., so sídlom Panenská 13, 811 03 Bratislava, IČO: 36 358 606, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 3871/B (ďalej „**poskytovateľ**“ alebo „**predávajúci**“) v hoteli: WELLNESS HOTEL CHOPOK****, Demänovská dolina 20, 031 01 Liptovský Mikuláš (ďalej len „**hotel**“ alebo „**prevádzkárň**“) v súlade s predmetom jeho činnosti spotrebiteľom (ďalej len „**spotrebiteľ**“ alebo „**zákazník**“).
2. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi.
4. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
5. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
6. Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR.

Článok 2 Právo zo zodpovednosti za vady

1. V prípade, ak sú zákazníkovi WELLNESS HOTELA CHOPOK poskytované tovary a/alebo služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov, vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

Článok 3 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u poskytovateľa v prevádzkarní u vedúceho strediska, prevádzkara alebo inej zodpovednej osoby, recepčnej, prevádzkara hotela alebo inej zodpovednej osoby (ďalej len „**zodpovedná osoba**“).
2. Pri uplatňovaní reklamácie zákazník predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby a/alebo nadobudnutí tovaru (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne a pod.), u ktorého vadu alebo nedostatok vytyka.. Bez predloženia dokladu o kúpe poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať.
3. Postup pri vybavovaní reklamácie:
 - 3.1 Stravovacie služby:
 - a) Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe zákazník reklamuje ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho čašníka, vedúceho strediska, prevádzkara alebo inej zodpovednej osoby. V prípade kvalitatívnej reklamácie podávaného jedla alebo nápojov je povinný spotrebiteľ reklamovať nedostatky ihneď po degustácii, nie po skončení celého obsahu. V prípade reklamácie nedostatkov podávaného jedla alebo nápojov týkajúcej sa ich množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím ich konzumácie.
 - b) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál a/alebo nápojov, má zákazník právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
 - c) V prípade, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál a/alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.
 - 3.2 Ubytovacie služby:
 - a) Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
 - b) Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, a to: (i) výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby, (ii) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelenéj zákazníkovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), výmena izby v rovnakom štandarde ako bola pôvodná izba, a ak poskytovateľ nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá zákazníkovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po

vzájomnej obojstrannej dohode alebo má právo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie, (iii) v prípade, že z jednostranného rozhodnutia poskytovateľa dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na odstúpenie od zmluvy o ubytovaní pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

3.3 Wellness služby:

- a) Reklamáciu nedostatkov v poskytovaní wellness služby je možné uplatniť u vedúceho strediska, prevádzkara alebo inej zodpovednej osoby.
 - b) Zákazník má právo na reklamáciu služby len počas čerpania služby. Zákazník nemá právo na vrátenie peňazí alebo zľavu z poskytnutej služby ak ju reklamuje po jej vyčerpaní.
4. Na úseku ubytovacích i reštauračných služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie väd alebo výmenu alebo doplnenie kvalitatívneho štandardu v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z.z., ak tým poskytovateľovi nevzniknú neprímerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo služby alebo závažnosť vady (nedostatku). O spôsobe odstránenia vady rozhoduje poskytovateľ.
 5. Ak to povaha reklamovaného tovaru a/alebo služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytýka.
 6. Zodpovedná osoba zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie.
 7. Zodpovedná osoba je povinná po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak zodpovedná osoba neuzná reklamáciu ako odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi riaditeľovi hotela, ktorý je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní. Osoba poverená vybavením reklamácie je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

Článok 4

Lehoty na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

1. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká. Záručné doby sú stanovené v ustanovení § 620 a nasl. Občianskeho zákonníka.

Článok 5

Súčinnosť zákazníka pri reklamacii

1. Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť reklamačného konania, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Článok 6 Alternatívne riešenie sporov

1. Alternatívne riešenie sporov môže využiť iba zákazník – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej aj „spotrebiteľ“).
2. Subjektom alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) je orgán alternatívneho riešenia sporov a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ARS**“). Orgánom alternatívneho riešenia sporov sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR – www.mhsr.sk
3. Spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný subjekt ARS, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.
4. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a poskytovateľom vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20,- EUR. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.
5. Zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ARS**“) sa nevzťahuje na:
 - a) spory, v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi;
 - b) komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu;
 - c) spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu;
 - d) spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne;
 - e) spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti;
 - f) spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.
6. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt ARS, v prípade cezhraničného sporu na Európske spotrebiteľské centrum.
7. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva. Ak prevádzkovateľ odpovie na túto

žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu ARS.

8. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona o ARS, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho/prevádzkovateľa.
9. Subjekt ARS je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu. Poverená fyzická osoba, ktorej subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh prideliť, je povinná bezodkladne informovať subjekt alternatívneho riešenia sporov o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jej nezávislosť alebo nestrannosť. Subjekt ARS postupuje tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným priet'ahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťahovania strán sporu a iných osôb, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu. Subjekt ARS ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt ARS lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane, pričom o každom predĺžení lehoty upovedomí strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.
10. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt ARS vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu. Subjekt ARS doručí návrh dohody stranám sporu, strany sa môžu v určenej lehote rozhodnúť, či s návrhom dohody súhlasia. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná.
11. Ak by nedošlo k dohode a zároveň by bolo zistené dôvodné podozrenie, že boli porušené alebo ohrozené práva spotrebiteľa, vydá subjekt ARS odôvodnené stanovisko. Toto síce nemá záväznú povahu, avšak veľmi významne môže pomôcť spotrebiteľovi, ak sa bude domáhať svojich práv súdnou cestou.
12. Spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek štádiu.
13. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5,- EUR s DPH.

Článok 7 **Záverečné ustanovenie**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny a/alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.