

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok upravuje vzťahy a podmienky, ktoré vznikajú z titulu zodpovednosti na nedostatky poskytovaných služieb, resp. nedostatky predávaného tovaru v zmysle Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Uplatnenie reklamácie

Ak spotrebiteľ zistí, že predaný tovar, jedlá a nápoje alebo poskytnuté ubytovanie a s nimi súvisiace doplnkové služby majú nedostatky, má právo na ich reklamáciu. V reklamácií je potrebné presne uviesť v čom vada spočíva, ako sa prejavuje, uviesť presný popis miesta kde sa vada vyskytuje.

Nedostatky akosti jedál a nápojov určených na okamžitú spotrebu reklamuje spotrebiteľ priamo u obsluhujúceho pracovníka. Ak sa nedostatky jedál a nápojov týkajú množstva a hmotnosti, musia sa reklamovať pred začatím konzumácie. Reklamáciu z dôvodu nezodpovedajúcej kvality a teploty jedál a nápojov musí spotrebiteľ uplatniť ihneď po ochutnaní.

V prípade výskytu nedostatkov na kúpenom nepotravinárskom tovare alebo nedostatku poskytnutej ubytovacej resp. doplnkovej služby si spotrebiteľ uplatní právo na reklamáciu ihneď po zistení nedostatku. Miestom uplatnenia reklamácie je prevádzka hotela alebo jeho pobočky alebo sídlo prevádzkovateľa hotela, a to poštou, osobne, alebo mailom na: repcia@felicityhotel.sk.

Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zaplatení služieb a/alebo tovaru, ktorých nedostatok reklamuje.

Vybavenie reklamácie

Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľa pracovník hotela poverený vybavovať reklamácie je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je poverený pracovník povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie. Ak je to možné rozhodne o reklamácií ihneď. V zložitejších prípadoch sa rozhodne najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, vybaví sa reklamácia najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.

O prijatí reklamácie a spôsobe jej vybavenia vystaví hotel zákazníkovi písomné potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, hotel je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie bude obsahovať minimálne presné označenie služby alebo tovaru, kontaktné údaje hotela a spotrebiteľa, vytknuté nedostatky a voľbu nároku. Kópiu dokladu obdrží spotrebiteľ.

Vybavenie reklamácie v rátane času na odborné posúdenie nedostatku nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Hotel je povinný vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia

reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie.

Ak ide o odstrániteľné vady, spotrebiteľ má nárok na bezplatné a včasné odstránenie vady. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým hotelu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Hotel môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla užívať riadne ako vec bez vady, má spotrebiteľ nárok na výmenu veci alebo odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú hotel zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde. Spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi Stranami.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Alternatívne riešenie sporov

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo sa domnieva, že zo strany hotela došlo k porušeniu jeho práv, môže hotel požiadať o nápravu. Ak hotel odpovie na žiadosť spotrebiteľa zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, môže sa spotrebiteľ v tejto záležitosti obrátiť s návrhom na alternatívne riešenie sporov na príslušný subjekt, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia alebo právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Bližšie informácie nájdete:

<http://www.economy.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-clr/146956s>
<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.01.2021

V Bratislave 01.01.2021

Michal Šprt, konateľ