

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Prevádzkovateľ hotela:

HOTEL MOST SLÁVY s.r.o.

Sídlo: ul. 17. novembra 11, 914 51 Trenčianske Teplice

IČO: 36 365 262

Zápis v OR: Obchodný register Okresného súdu Trenčín

Oddiel: Sro, vložka č.: 16783/R

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky s spôsob reklamácie a riešenie reklamácie vád tovarov predávaných a/alebo služieb poskytovaných Prevádzkovateľom hotela v ubytovacom zariadení označenom ako „HOTEL MOST SLÁVY Trenčianske Teplice“ (ďalej len „Hotel“), a/alebo v súvislosti s ubytovaním v Hoteli, klientovi Hotela.
2. Tento Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so z.č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, so z.č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, so z.č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb predávaných na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov.
Reklamácie zákazníkov – právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa riadi Obchodným zákonníkom, z.č. 513/1991 Zb.
3. Osobným prevzatím tovaru alebo prijatím poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s Reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
4. Reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku, alebo vady poskytnutej služby, a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, alebo jeho výmenou, alebo vrátením kúpnej ceny, alebo poskytnutím primeranej zľavy z ceny výrobku alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
5. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu osobne u slúžiaceho recepčného hotela. Reklamáciu výrobku môže uplatniť aj písomne na vlastné náklady a zodpovednosť, pričom zároveň zodpovedá za vhodný spôsob doručovania a za úplnosť reklamácie. Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bezodkladne po tom, čo zistil vadu tovaru, alebo poskytnutej služby.
6. K uplatneniu reklamácie spotrebiteľ predkladá reklamovaný tovar, doklad o zakúpení reklamovaného výrobku alebo poskytnutí služby, a reklamovanú vadu musí riadne označiť, popísať.
7. Spotrebiteľ je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä, nie však iba, podať informácie o prejavení vady, umožniť pracovníkovi riešiacemu reklamáciu prístup do ubytovacej izby a pod.
8. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady:
 - a) o ktorých kupujúci v čase uzavretia kúpnej zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, iba že sa vady týkajú vlastností tovaru, alebo poskytnutej služby, ktoré mal alebo mala mať podľa zmluvy;
 - b) ak zákazník spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám, alebo poskytnutím nesprávnych informácií;
 - c) ak zákazník pred prevzatím tovaru alebo služby o vade tovaru alebo služby vedel, resp. bol na vadu alebo vadnú službu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu alebo vadnú službu poskytnutá zľava z ceny tovaru alebo služby;
 - d) ak vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním;
 - e) ak boli porušené ochranné plomby na tovare;
 - f) ak boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;
 - g) ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;
 - h) ak vady vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy;
 - i) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca;
 - j) ak vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.
9. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu do uplynutia 24 mesiacov od prevzatia tovaru alebo poskytnutia služby a právnická osoba do uplynutia zmluvenej záručnej lehoty.
10. Recepčný hotela, u ktorého bola reklamácia riadne uplatnená vydá písomné potvrdenie o prijatí reklamácie, reklamáciu zaeviduje a poučí reklamujúceho o jeho právach a určí spôsob vybavenia reklamácie.
O obdržaní reklamácie prostredníctvom pošty, alebo prostriedkov diaľkovej komunikácie je predávajúci povinný doručiť potvrdenie o uplatnení reklamácie spotrebiteľovi ihneď, bez zbytočného odkladu, najneskôršie však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
11. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia preukázať.
12. Prevádzkovateľ vybaví uplatnenú reklamáciu podľa charakteru vady a času uplatnenia reklamácie od prevzatia tovaru spotrebiteľom, takto:
 - ▶ Pri uplatnení reklamácie počas prvých 12-tich mesiacov od prevzatia tovaru
 - a) prevádzkovateľ reklamáciu uzná a ak ide o odstrániteľnú vadu, tovar opraví,

- b) prevádzkovateľ reklamáciu uzná a vymení tovar, alebo jeho časť za nový tovar, alebo za novú časť, ak ide o neodstrániteľnú vadu, alebo ak spotrebiteľ požaduje výmenu tovaru, alebo jeho časti a prevádzkovateľovi tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
 - c) prevádzkovateľ reklamáciu zamietne na základe odborného posúdenia.
- Pri uplatnení reklamácie po 12-tich mesiacoch od prevzatia tovaru
- a) prevádzkovateľ reklamáciu uzná a ak ide o odstrániteľnú vadu, tovar opraví,
 - b) prevádzkovateľ reklamáciu uzná a vymení tovar, alebo jeho časť za nový tovar, alebo za novú časť, ak ide o neodstrániteľnú vadu, alebo ak spotrebiteľ požaduje výmenu tovaru, alebo jeho časti a prevádzkovateľovi tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
 - c) prevádzkovateľ reklamáciu zamietne. V takom prípade je povinný v dokladoch o vybavení reklamácie uviesť spotrebiteľovi, komu môže zaslať tovar na odborné posúdenie.
13. Spotrebiteľ má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť a žiadať vrátenie kúpnej ceny oproti vráteniu tovaru vtedy, ak reklamácia nebola vybavená do 30 dní od jej uplatnenia a nedošlo k dohode o inom vybavení.
 14. Prevádzkovateľ vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskoršie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
 15. 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.
 16. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa z.č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak prevádzkovateľ na žiadosť podľa odseku 15. odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na orgán alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, tel.: +421 2 582 72 123, + 421 2 582 72 141, fax.: +421 2 534 14 996, e-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk. Ak je spotrebiteľom občan iného členského štátu EÚ (cezhraničný spor), spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, Mierová 19, 827 15 Bratislava 212, tel.: +421 2 485 42 019, e-mail: info@esc-sr.sk.
 17. Spotrebiteľ sa môže domáhať ochrany svojho práva zo zodpovednosti za vady na súde.
 18. Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle prevádzkovateľa www.hotelmostslavy.sk a umiestnený na recepcii HOTELA MOST SLÁVY

Trenčianske Teplice, január 2017

Ing. Závodský, konateľ
HOTEL MOST SLÁVY s.r.o.