

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Základné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), 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 a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o riešení sporov“) ako aj Nariadením EP a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie GDPR“). Reklamácie klientov - právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

Tento RP upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie tovarov predávaných a/alebo služieb poskytovaných vlastníkom a prevádzkovateľom Hotela Lomnica, ktorým je spoločnosť Mores Resort, a. s., so sídlom Galvaniho 17/C, 821 04 Bratislava, IČO: 46 830 995, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 6213/B, DIČ: 2023620742, IČ DPH: SK2023620742 (registrovaná podľa § 4 zákona o DPH), telefonický kontakt: recepcia: +421 52/28 53 500, +421 52/28 53 501, e-mailový kontakt: recepcia@hotellomnica.sk, fax: +421 52/28 53 505 (ďalej len „Poskytovateľ“) v ubytovacom zariadení označenom ako Hotel Lomnica, postavenom na adrese Tatranská Lomnica č. 92, 059 60 Vysoké Tatry (ďalej len „Hotel“) klientovi Hotela (ďalej len „Klient“).

Prevzatím tovaru a/alebo prijatím služby Poskytovateľa a/alebo zaslaním záväznej rezervácie Klienta a/alebo uzatvorením Zmluvy s Poskytovateľom Klient súhlasí s RP a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

Na účely tohto RP sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo poskytnutej služby.

II. Práva Klienta - spotrebiteľa

Klient - spotrebiteľ má najmä právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Klient - spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Klient sa môže domáhať ochrany svojho práva proti porušiteľovi na súde. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa podmienok Zákona o riešení sporov, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Ďalšie podmienky alternatívneho riešenia sporov, vrátane subjektu alternatívneho riešenia sporu vo vzťahu s Poskytovateľom sú určené v Čl. IX ods. 4 až 6 VOP.

III. Zodpovednosť za vady

Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Klientom, a/alebo ktoré má poskytnutá služba pri jej poskytnutí Klientovi.

Pri použitých veciach Poskytovateľ nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.

Pri veciach predávaných a/alebo službách poskytovaných za nižšiu cenu Poskytovateľ nezodpovedá za vadu a/alebo vady, pre ktorú/é bola dohodnutá nižšia cena.

Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Poskytovateľ za vady vecí, ktoré sa vyskytnú po prevzatí vecí v záručnej dobe (záruka).

Ustanovenia o záručnej dobe a jej plynutí sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, podľa charakter Klienta, ak tento RP neurčuje inak.

Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.

Klient je povinný skontrolovať tovar pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí a reklamovať zjavné vady bez omeškania.

Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru alebo služby, a to najmä:

množstevný a sortimentný rozdiel;

znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.);

nekvalitne poskytovaná služba.

Zistené zjavné vady je Klient povinný bezodkladne oznámiť zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa, ktorý vykoná nápravu podľa podmienok uvedených v Čl. V a/alebo Čl. VI tohto RP.

Neskoršiu reklamáciu Klienta nebude Poskytovateľ akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.

Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ak:

ide o vady, o ktorých Klient v čase uzavretia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom 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;

Klient spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám;

Klient 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;

vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním;

boli porušené ochranné plomby na tovare;

boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;

sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;

vznikli v dôsledku živelnej katastrofy;

boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca; vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

IV. Uplatnenie reklamácie

Ak Klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka Poskytovateľa. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Klient pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o predaji tovaru a /alebo poskytnutí služby (pokladničný doklad, kópia objednávky, faktúra, zmluva a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii.

Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby Klient pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Poskytovateľ je povinný reklamáciu alebo sťažnosť Klienta zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Poskytovateľ je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 (troch) dní, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie Klientom.

Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, najmä podať informácie týkajúce sa reklamovaného tovaru a/alebo služby.

Ak to povaha reklamácie vyžaduje, Klient umožní zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa Poskytovateľ mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Reklamácie uplatňuje Klient nasledovne:

pri vadách tovaru u Executive Director;

pri vadách na úseku stravovacích služieb u F & B Manager;

pri vadách na úseku ubytovacích služieb u Front Office Manager;

pri vadách Wellness a Spa služieb u Wellness Manager.

Čl. V Vady odstrániteľné

Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, Klient má právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená a Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena jedál a/alebo nápojov, má Klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch Klient uplatňuje pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po ich ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja), v závislosti od toho, akú chybu Klient reklamuje

Na úseku ubytovacích služieb má Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov ubytovacích služieb, ktoré bezodkladne ohlási zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa podľa Čl. IV. ods. 5 písm. c) toho RP, t. j. má právo na výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia izby, avšak v súlade s kategóriou a triedou ubytovacieho zariadenia, ktorá je stanovená pre Hotel Lomnica podľa Vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 277/2008 Z. z.

Na úseku Wellness a Spa služieb má Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne ohlási zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa podľa Čl. IV ods. 5 písm. d) toho RP.

Čl. VI Vady neodstrániteľné

Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Klient právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvného vzťahu s Poskytovateľom odstúpiť. Tieto práva prislúchajú Klientovi aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny veci.

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu stravovacích služieb na jedlách a nápojoch, má Klient právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny za jedlá a/alebo nápoje.

V prípade väd ubytovacích služieb, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (napr. porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť), a ak Poskytovateľ nemôže poskytnúť Klientovi iné náhradné ubytovanie, či presunúť Klienta do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom

Klientovi prenajatá, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny za ubytovanie podľa platného cenníka uverejneného na recepcii Hotela; zrušenie potvrdenej rezervácie ubytovania alebo zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie ubytovania pred prenocovaním a vrátenie peňazí;

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia Poskytovateľa dôjde k závažnej zmene v ubytovaní Klienta oproti rezervovanému a potvrdenému ubytovaniu a Klient nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má Klient právo na zrušenie potvrdenej rezervácie ubytovania alebo zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie ubytovania pred prenocovaním a vrátenie peňazí. Klient nemá nárok na úhradu akýchkoľvek nákladov a/alebo nárokov od Poskytovateľa v súvislosti s takýmto postupom Poskytovateľa a zrušením rezervácie ubytovania alebo zmluvy Klientom.

V prípade, ak nie je možné odstrániť vadu Wellness a Spa služby, ktorú Klient reklamuje, má Klient právo na primeranú zľavu z poskytnutej služby, prípadne vrátenie peňazí. V prípade ak Klient využije poskytnutú službu a reklamuje službu po jej plnom vyčerpaní, reklamácia nebude uznaná.

Čl. VII Záverečné ustanovenia

Tento RP (verzia 2) nadobúda účinnosť dňom 25.05.2018.

Poskytnuté osobné údaje budú spracované v súlade s Nariadením GDPR a osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade so Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis). Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke <https://www.hotellomnica.sk/ochrana-osobnych-udajov> a zodpovedná osoba môže byť kontaktovaná na adrese dpo@hotellomnica.sk.

Tento RP je zverejnený na webovej stránke www.hotellomnica.sk a umiestnený na recepcii Hotela Lomnica.