



## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok 1

#### Základné ustanovenia

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

### Článok 2

#### Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, že sú hosťovi hotela The Grand Viglaš\*\*\*\* poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká hosťovi právo na reklamáciu.

### Článok 3

#### Uplatnenie reklamácie

Ak hosť zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu **ihneď bez zbytočného odkladu** u manažéra hotelovej prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka na príslušnom odbytovom stredisku, na ktorom bola služba poskytnutá. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby hosť pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby hosť pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Manažér hotela alebo iný zodpovedný pracovník je povinný reklamáciu alebo sťažnosť hosťa zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Manažér prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 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 a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník **pred prvým ochutnaním jedál a nápojov alebo po jeho ochutnaní** (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

##### 2. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 125/1995 Z. z.

##### 3. Wellness služby

Na úseku wellness služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré **neodkladne ohlási** zodpovednému manažérovi alebo personálu wellness centra.



## 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 alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť hosťovi iné náhradné ubytovanie, presunúť hosťa do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom hosťovi prenajatá, má zákazník právo na

- **primeranú zľavu** z ceny podľa platného cenníka
- zrušenie potvrdenej objednávky alebo 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 nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy **pred prenocovaním a vrátenie peňazí**.

### 3. Wellness služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu, ktorú hosť reklamuje, má právo na primeranú zľavu z poskytnutej služby, prípadne vrátenie peňazí, ak hotel nie je schopný chybu odstrániť. V prípade, že hosť využije poskytnutú službu a reklamuje službu po jej plnom vyčerpaní, reklamáciu hotel neuzná.

## Článok 6

### Lehoty na uplatnenie reklamácií

Hosť je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí hosť umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

## Článok 7

### Alternatívne riešenie sporov so spotrebiteľmi

V prípade, ak hosť – spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ hotela vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ hotela porušil jeho práva, má hosť – spotrebiteľ fyzická osoba právo obrátiť sa na prevádzkovateľa hotela so žiadosťou o nápravu.

Ak prevádzkovateľ hotela na žiadosť hosťa – spotrebiteľa fyzickej osoby podľa predchádzajúceho odseku odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania



hostom, má host – spotrebiteľ fyzická osoba právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom hotela je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznamsubjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom host – spotrebiteľ fyzická osoba má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obrátil.

Host – spotrebiteľ fyzická osoba môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

### **Článok 8** **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2020.

.....  
Ing. Tomáš Sokologorský  
riaditeľ hotela