

Reklamačný poriadok

Hotel Grand Viglaš ****
Platný od 24.9.2020

I. Základné ustanovenia

- 1) 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“).
- 2) Tento RP upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie tovarov predávaných a/alebo služieb poskytovaných vlastníkom a prevádzkovateľom Hotela The Grand Viglaš, ktorým je spoločnosť Zámok Viglaš s.r.o., so sídlom Kremnická 24, 851 01 Bratislava. 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 The Grand Viglaš, adresa Viglaš 602, 962 02 Viglaš.
- 3) 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.
- 4) Na účely tohto RP sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo poskytnutej služby.

II. Právo zákazníka na reklamáciu

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

III. Zodpovednosť za vady

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



- 2) Pri veciach predávaných a/alebo službách poskytovaných za nižšiu cenu Poskytovateľ nezodpovedá za vadu a/alebo vady, pre ktorú/é bola dohodnutá nižšia cena.
- 3) Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
- 4) Klient je povinný skontrolovať tovar pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí a reklamovať zjavné vady bez omeškania.
- 5) Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru alebo služby, a to najmä:
 - a) množstevný a sortimentný rozdiel;
 - b) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.);
 - c) nekvalitne poskytovaná služba.
- 6) Neskoršiu reklamáciu Klienta nebude Poskytovateľ akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
- 7) Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ak:
 - a) 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 vlastnosti tovaru, alebo poskytnutej služby, ktoré mal alebo mala mať podľa zmluvy;
 - b) Klient spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám;
 - c) 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;
 - d) vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním;
 - e) boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;
 - f) vznikli v dôsledku živelných katastrof;

IV. Uplatnenie reklamácie

- 1) 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.). Bez predloženia dokladu o kúpe hotel nemusí reklamáciu uznať. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby hosť pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené bezprostredne po zistení dôvodu reklamácie. Manažér hotela alebo iný zodpovedný pracovník je povinný reklamáciu alebo sťažnosť hosta 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. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.

V. Postup pri vybavovaní reklamácie

- 1) Stravovacie služby
 - a) 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 $\frac{1}{4}$ z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.
 - b) V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoje alebo na vrátenie zaplatenej ceny.
- 2) Ubytovacie služby
 - a) Na úseku ubytovacích služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov,
 - b) výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 125/1995 Z.
 - c) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, a pod.) a ak hotel nemôže klientovi poskytnúť iné náhradné ubytovanie, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.
- 3) Wellness služby
 - a) Na úseku wellness služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré neodkladne ohlási zodpovednému manažérovi alebo personálu wellness centra.
- 4) V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu, ktorú hosť reklamuje, má právo na primeranú zľavu z poskytnutej služby, prípadne vrátenie peňazí. V prípade, že hosť využije poskytnutú službu a reklamuje službu po jej plnom vyčerpaní, reklamáciu hotel neuzná.
- 5) Každú reklamáciu prijíma pracovník recepcie, ktorý informuje príslušného manažéra, zodpovedného za riešenie reklamácie alebo priamo príslušný manažér. Reklamáciu vybavuje príslušný manažér, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať, vydať písomné potvrdenie o prijatí reklamácie a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia.
- 6) Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je príslušný manažér povinný s klientom spísať záznam o reklamáci. V zázname klient uvedie presné označenie poskytnutej služby, alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi hotela písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamáci výslovne uvedená.
- 7) Klient obdrží kópiu záznamu o reklamáci a spôsobe jej vybavenia, a po 14 dňoch je kontaktovaný za účelom zistenia spokojnosti s priebehom reklamačného konania.

V. Lehoty na uplatnenie reklamácií

- 1) 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 pracovníkovi hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

VI. Alternatívne riešenie sporov so spotrebiteľmi

- 1) 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.
- 2) Ak prevádzkovateľ hotela na žiadosť hosta –spotrebiteľa fyzickej osoby podľa predchádzajúceho hostom, má hosť –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 priechod 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo 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-spotrebiteľskych-sporov/146987s>), pričom hosť –spotrebiteľ fyzická osoba má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obrátil.
- 3) Hosť –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. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

VII. Záverečné ustanovenie

- 1) Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.09.2020.
- 2) Prípadné spory vzniknuté z tohto RP budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
- 3) 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 www.grandviglas.com a zodpovedná osoba môže byť kontaktovaná na adrese kontroling@grandviglas.com
- 4) Tento RP je zverejnený na webovej stránke www.grandviglas.com a umiestnený na recepcii Hotela The Grand Víglaš.



Hotel Grand Viglaš**** · Viglaš č. 602 · 962 02 · Viglaš · Slovakia
Fakturačná adresa · ZÁMOK VÍGLAŠ s.r.o. · Kremnická 24 · 85101 · Bratislava
· +421455245795 · repcia@grandviglas.com · www.grandviglas.com

.....
Ing. Tomáš
Sokologorský
riaditeľ hotela