

## **Reklamačný poriadok HOTEL GADER\***

### **ZÁKLADNÉ USTANOVENIA**

V súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa a na zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií zamestnancami hotela Gader\* je vydaný tento reklamačný poriadok. Predmetom jeho znenia je postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby, ktoré poskytuje hotel Gader\*. Uvedený reklamačný poriadok je rovnako záväzný pre poskytovateľa, ako aj pre hosťa.

### **PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA REKLAMÁCIU**

V prípade, ak sú hosťovi v prevádzke hotela Gader\* poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, môže hosť vzhľadom k nedostatkom poskytnutých služieb uplatniť svoje právo na reklamáciu, konkrétne na odstránenie, doplnenie, výmenu, náhradné poskytnutie novej služby, alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb.

### **UPLATNENIE REKLAMÁCIE**

Ak hosť zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho 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. Vedúci pracovník alebo iný zodpovedný pracovník hotela je povinný reklamáciu alebo sťažnosť hosťa zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Po starostlivom preskúmaní rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní. V prípade, že reklamáciu nie je možné vybaviť ani v časovej lehote do 3 dní, upovedomí hosťa o dĺžke trvania vybavovania reklamácie, ktorá však nesmie presiahnuť lehotu 30 dní.

Na úseku ubytovacích služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z.z.

### **CHYBY ODSTRÁNITEĽNÉ**

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, hosť má právo žiadať poskytovateľa o riadne, včasné a bezplatné odstránenie tejto vady.

#### **1. STRAVOVACIE SLUŽBY**

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, alebo cena, má hosť právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie danej chyby. Nedostatky týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí hosť reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo v reštaurácii, predovšetkým u obsluhujúceho pracovníka. V prípade, že sa zistené nedostatky týkajú množstva alebo hmotnosti stravy a nápojov určených k okamžitej konzumácii, musí ich hosť reklamovať ešte pred začatím konzumácie. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje hosť pred prvým ochutnaním jedla a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonsumované viac ako ¼ z porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu hosť reklamuje.

## 2. UBYTOVACIE SLUŽBY

Na úseku ubytovacích služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie vybavenia v rozsahu vyhlášky ministerstva hospodárstva SR č.

277/2008 Z.z. Pri zistení nedostatku v rozsahu ubytovacích služieb je potrebné reklamácie uplatniť ihneď bez zbytočného odkladu a to predovšetkým u pracovníka recepcie. Pokiaľ hosť do svojho odchodu z ubytovacieho zariadenia zistený nedostatok neoznámí pracovníkovi recepcie, zaniká mu tak právo na reklamáciu. Za odstrániteľné chyby sa považuje výmena alebo doplnenie vadného drobného vybavenia izby.

## CHYBY NEODSTRÁNITEĽNÉ

### 1. STRAVOVACIE SLUŽBY

Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak hosť zistí vadu na potravinách, jedlách, alebo nápojoch, vzniká mu právo na výmenu produktu, poskytnutie primeranej zľavy z ceny produktu, alebo vrátenie zaplatenej sumy za produkt.

### 2. UBYTOVACIE SLUŽBY

Pokiaľ sa na izbe, ktorá je hosťovi pridelená vyskytnú vady technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, zlý prítok teplej vody, slabý tlak vody alebo porucha v príkone elektrickej energie, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a pod.) a ak hotel nemôže hosťovi umožniť iné náhradné ubytovanie, prípadne presunúť hosťa do inej izby a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá hosťovi, má hosť po obojstrannej dohode právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania až do výšky 30% z ceny, alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na následné vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a hosť nesúhlasí s náhradným ubytovaním, vzniká hosťovi pred nástupom do hotela právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo vrátenie peňazí.

## LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIÍ

Hosť je povinný osobne sa zúčastniť vybavenia reklamácie a poskytnúť informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Do záznamu o reklamácii hosť uvedie presné označenia poskytnutej služby, čas poskytnutia služby a popis zisteného nedostatku. V prípade, že hosť pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi hotela písomný doklad o poskytnutí služby, ktorej vadu reklamuje, je nevyhnutné, aby bola táto skutočnosť riadne uvedená v zázname o reklamácii. Následne bude hosťovi odovzdaná kópia záznamu o reklamácii a spôsobe jej vybavenia. 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.

## UPLATNENIE REKLAMÁCIE

V prípade, ak je zákazník spotrebiteľ fyzická osoba, tak má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa

odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“). Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach: **<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteckych-sporov>**.

Zoznam subjektov ARS je dostupný na web stránke Ministerstva hospodárstva: **<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteckych-sporov/146987s>**

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť od 01. 10. 2018.