

## **Reklamačný poriadok**

**poskytovateľa služieb ZÁMOK VIGLAŠ s. r. o., so sídlom Kremnická 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 967 641, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava II, oddiel Sro, vložka č.: 38543/B, prevádzka: Hotel Grand Viglaš, Zámocká 602, 962 02 Viglaš**

### **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. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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“).
- 2) 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“).
- 3) Tento RP upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie tovarov predávaných a/alebo služieb poskytovaných prevádzkovateľom Hotela Grand Viglaš, ktorým je spoločnosť ZÁMOK VIGLAŠ s. r. o., so sídlom Kremnická 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 967 641, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava II, oddiel Sro, vložka č.: 38543/B, telefónne číslo: +421455245795 (ďalej len „Poskytovateľ“) v ubytovacom zariadení Hotel Grand Viglaš, adresa Viglaš 602, 962 02 Viglaš (ďalej len „Hotel“).
- 4) Prevzatím tovaru a/alebo prijatím služby Poskytovateľa, zaslaním záväznej rezervácie Klienta a/alebo uzatvorením Zmluvy s Poskytovateľom Klient súhlasí s RP a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
- 5) 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 Klientovi Hotela poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká Klientovi 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) Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Poskytovateľ za vady veci, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Ustanovenia o záručnej dobe a plynutí sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho alebo Obchodného zákonníka, podľa charakteru Klienta, ak tento RP neurčuje inak.
- 4) Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
- 5) Klient je povinný skontrolovať tovar pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí a reklamovať zjavné vady bez omeškania.
- 6) 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.
- 7) Neskoršiu reklamáciu Klienta nebude Poskytovateľ akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
- 8) 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, alebo zásahom neoprávnenej osoby do poskytovanej služby;
  - f) vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy;
  - g) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;
  - h) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

#### **IV. Uplatnenie reklamácie**

- 1) Ak Klient 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 a/alebo tovar predaný. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Klient pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby a/alebo predaji tovaru (kópia objednávky, faktúra a pod.). Bez predloženia dokladu o kúpe Prevádzkovateľ nemusí reklamáciu uznať. Ak to povaha reklamovanej služby / tovaru vyžaduje, je potrebné, aby Klient 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 Klienta zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie a bezodkladne poskytnúť Klientovi písomné potvrdenie o vytknutí vady reklamovanej služby/tovaru s uvedením lehoty, v ktorej vadu odstráni. 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. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

- 2) V reklamačnom protokole 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 reklamacii výslovne uvedená. Klient obdrží kópiu protokolu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia, a po 14 dňoch môže byť kontaktovaný za účelom zistenia spokojnosti s priebehom reklamačného konania.

## **V. Postup pri vybavovaní reklamácie**

- 1) Stravovacie služby:
  - a) Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má Klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady.
  - b) Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje Klient pred prvým ochutnaním jedla 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 vadu Klient reklamuje.
  - c) V prípade, ak nie je možné odstrániť vadu na jedlách a nápojoch, má Klient právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja alebo na vrátenie zaplatenej ceny.
- 2) Ubytovacie služby:
  - a) Na úseku ubytovacích služieb má Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov ubytovacích služieb, ktoré bezodkladne ohlásí zodpovednému pracovníkovi Prevádzkovateľa. To znamená, že Klient má napr. právo na výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia, odstránenie porúch a nefunkčného vybavenia izby a pod.
  - b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, a pod.) a ak Poskytovateľ nemôže Klientovi poskytnúť iné náhradné ubytovanie, či presunúť Klienta do inej izby, bude i napriek týmto nedostatkom Klientovi prenájatá, má Klient právo na primeranú zľavu z 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 Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré neodkladne ohlásí zodpovednému pracovníkovi (personálu) wellness centra.
  - b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vadu služby, ktorú Klient reklamuje, má Klient právo na primeranú zľavu z poskytnutej služby, prípadne vrátenie peňazí. V prípade, že Klient využije poskytnutú službu a reklamuje službu po jej plnom vyčerpaní, reklamácia nebude uznaná.
- 4) Organizovanie podujatí:
  - a) Na úseku organizovania podujatí má Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne ohlásí zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa za organizovanie podujatí. Klient má taktiež právo na poskytnutie náhradných priestorov na organizovanie podujatia, pokiaľ z dôvodu vady nie je možné podujatie organizovať v pôvodných priestoroch a pokiaľ to umožňujú kapacity Hotela.
  - b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vadu spojenú s organizovaním podujatia, má Klient právo na primeranú zľavu z poskytnutej služby, prípadne právo na vrátenie ceny. V prípade, ak Klient využije poskytnutú službu a reklamuje organizované podujatie po jeho skončení, reklamácia nebude uznaná.
- 5) Reklamácie uplatňuje Klient priamo v Hoteli, a to nasledovne:
  - Na úseku stravovacích služieb u obsluhujúceho personálu alebo u prevádzkového

manažéra.

- Na úseku ubytovacích služieb na recepcii alebo u prevádzkového manažéra.
  - Na úseku Wellness služieb na recepcii alebo u personálu wellness zóny.
  - Ostatné vady na recepcii alebo u prevádzkového manažéra.
- 6) Klient je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí Klient umožniť pracovníkom 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 Klient - spotrebiteľ fyzická osoba, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, má tento Klient právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
- 2) Ak Hotel na žiadosť Klienta podľa predchádzajúceho bodu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania Klientom, má Klient 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.
- 3) Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim 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 <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>) - pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obrátil.
  - c) Klient 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>.

## VII. Záverečné ustanovenie

- 1) Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.07.2024, pričom nadobudnutím platnosti a účinnosti tohto RP strácajú platnosť a účinnosť všetky predchádzajúce RP.
- 2) Prípadné spory vzniknuté z tohto RP budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
- 3) Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1.
- 4) Tento RP je zverejnený na webovej stránke [www.grandviglas.com](http://www.grandviglas.com) a umiestnený na recepcii Hotela Grand Viglaš.

Vo Viglaši, 01.01.2025



.....  
ZÁMOK VIGLAŠ s. r. o.  
Ing. Tomáš Sokologorský, MBA  
General manager