



RESIDENCE HOTEL & CLUB

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka v platnom znení, § 411 až § 441 Obchodného zákonníka v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa

Ubytovacieho zariadenia RESIDENCE HOTEL **, Donovaly**

Obchodné meno: **RESIDENCE HOTEL & CLUB, s.r.o.**
Prevádzkár: Donovaly 198, 976 39 Donovaly
Sídlo: Holubyho 1/A, 811 03 Bratislava
IČO: 46910689
IČ DPH: SK2023643281
DIČ: 2023643281
zápis v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č.: 85587/B
Platný od: 28.12.2012

Telefón: 0484199777
Fax: 0484199796
Email: reception@residencehotel.eu

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby predávané poskytovateľom služieb RESIDENCE HOTEL & CLUB, s.r.o. so sídlom Holubyho 1/A, 811 03 Bratislava – prevádzkár RESIDENCE HOTEL, Donovaly 198, 976 39 Donovaly (ďalej len „poskytovateľ“)vo svojich zariadeniach, v súlade s predmetom jeho činnosti spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“).
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov poskytovateľa ako predávajúceho a kupujúceho ako zákazníka.
3. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
4. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Článok II.

Práva spotrebiteľa



RESIDENCE HOTEL & CLUB

1. Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v dobrej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
2. Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktorými sú zmluvy uzatvorené podľa Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, ako aj všetky iné zmluvy, ktorých charakteristickým znakom je, že sa uzatvárajú vo viacerých prípadoch, a je obvykle, že spotrebiteľ obsah zmluvy podstatným spôsobom neovplyvňuje; aj na spotrebiteľské zmluvy, ktoré neboli uzatvorené podľa Občianskeho zákonníka, sa primerane použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka.
3. Spotrebiteľ sa môže proti porušiteľovi domáhať na súde ochrany svojho práva, proti porušeniu práv a povinnosti ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa.

Článok III.

Povinnosti predávajúceho

1. Predávajúci je povinný
 - a) predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
 - b) predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely,
 - c) predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny
 - d) správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb,
 - e) zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
 - f) dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo právnym predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu,
 - g) predviesť spotrebiteľovi výrobok, ak to povaha výrobku umožňuje,
 - h) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich bezpečné použitie.
2. Predávajúci nesmie spotrebiteľovi
 - a) ukladať povinnosti bez právneho dôvodu,
 - b) upierať práva v zmysle čl. II. tohto reklamačného poriadku a § 3 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
3. Predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj; alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach; nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa právnych predpisov.
4. Predávajúci je povinný rezervované výrobky po celý čas rezervácie osobitne označiť s uvedením času, dokedy sú rezervované; platí to aj o zaplatených výrobkoch, ktoré sa nachádzajú v prevádzkarni do času ich prevzatia spotrebiteľom alebo dodania spotrebiteľovi
5. Predávajúci nesmie klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby alebo o nákupných



RESIDENCE HOTEL & CLUB

podmienkach, pričom za klamanie spotrebiteľa sa považuje tiež ponuka alebo predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva, ako aj skladovanie takých výrobkov s cieľom ponuky alebo predaja.

6. Predávajúci je povinný dodať tovar alebo poskytnúť službu:
 - a) v deň, ktorý je v zmluve určený alebo určený spôsobom určeným v zmluve
 - b) kedykoľvek počas lehoty, ktorá je v zmluve stanovená alebo určená v zmluve, ibaže zo zmluvy alebo z účelu zmluvy, ktorý bol predávajúcemu známy pri uzavretí zmluvy vyplýva, že dobu dodania v rámci tejto lehoty určuje kupujúci.
 - c) ak zo zmluvy nevyplýva niečo iné, začína lehota, v ktorej sa má tovar dodať, plynúť odo dňa uzavretia zmluvy. Ak však podľa zmluvy má kupujúci splniť určité povinnosti ešte pred dodaním tovaru (napr. predložiť nákresy potrebné na výrobu tovaru, zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť alebo zabezpečiť jej zaplatenie), začína táto lehota plynúť až odo dňa splnenia tejto povinnosti.

Článok IV.

Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec alebo poskytnutá služba pri prevzatí kupujúcim.
2. Kupujúci je povinný prezrieť si tovar alebo sa oboznámiť s obsahom poskytovanej služby najneskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, pričom sa prihliadne na povahu tovaru alebo poskytnutej služby.
3. Ak kupujúci tovar alebo poskytovanú službu neprezrie alebo nezariadi, aby sa prevzal v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar alebo poskytnutá služba už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.
4. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním.
5. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
6. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytujú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
7. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
8. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar alebo službu pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
9. 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.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

10. Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru, odstránením reklamovanej vady služby alebo vrátením alebo znížením kúpnej ceny.
11. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
12. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
 - a) o ktorých kupujúci v čase uzavretia zmluvy 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,
 - b) zákazník spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám,
 - c) zákazník 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) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
 - e) boli porušené ochranné plomby na tovare,
 - f) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčasti,
 - g) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
 - h) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym používaním prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,
 - i) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

Článok V.

Nebezpečenstvo škody na tovare alebo poskytnutej službe

1. Nebezpečenstvo škody na tovare (§368 ods. 2 Obch. zák.) prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo aj tak neurobí včas, v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci poruší zmluvu tým, že tovar neprevezme.
2. Ak má kupujúci prevziať tovar od inej osoby, než je predávajúci, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho v čase určenom na dodanie tovaru, ak sa v tomto čase umožnilo kupujúceho nakladať s tovarom a o tejto možnosti kupujúci vedel. Ak sa kupujúceho umožní nakladať s tovarom alebo ak sa dozvie o tejto možnosti až neskôr, prechádza nebezpečenstvo v čase, keď má túto možnosť a dozvie sa o nej.
3. Ak je predávajúci povinný podľa zmluvy odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste na prepravu tovaru kupujúceho, prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním dopravcovi v tomto mieste. Ak kúpna zmluva zahŕňa povinnosť predávajúceho odoslať tovar, ale predávajúci nie je povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, keď sa tovar odovzdá prvému dopravcovi na prepravu do miesta určenia. Skutočnosť, že predávajúci nakladá s dokladmi vzťahujúcimi sa na prepravovaný tovar, nemá vplyv na prechod nebezpečenstva škody na tovare.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

4. Nebezpečenstvo škody na tovare určenom podľa druhu a kupujúcim neprevzatom však neprechádza na kupujúceho, dokiaľ tovar nie je jasne vyznačený na účel zmluvy označením na tovare alebo prepravnými dokladmi alebo určený v správe zaslanej kupujúcemu alebo inak vymedzený.
5. Strany sa môžu dohodnúť, že nebezpečenstvo škody na tovare prechádza pred dobou uvedenou v § 455 až § 458 Obch. zák. len pri tovare jednotlivo určenom alebo pri tovare určenom podľa druhu, ak tento tovar je v čase prechodu nebezpečenstva škody dostatočne oddelený a odlišený od iného tovaru toho istého druhu.
6. Ak sa tovar v čase uzavretia zmluvy už prepravuje, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním prvému dopravcovi. Ak však predávajúci pri uzavretí zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mal vedieť, že už došlo ku škode na tovare, znáša túto škodu predávajúci.
7. Škoda na tovare, ktorá vynikla po prechode jej nebezpečenstva na kupujúceho, nemá vplyv na jeho povinnosť zaplatiť kúpnu cenu, ibaže ku škode došlo v dôsledku porušenia povinnosti predávajúceho.
8. Účinky odseku 1 tohto článku nenastanú, ak kupujúci využil svoje právo požadovať dodanie náhradného tovaru alebo právo odstúpiť od zmluvy.

Článok VI.

Záručná doba

1. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí v záručnej dobe.
2. Záručná doba je 24 mesiacov.
3. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pre uplynutím tejto lehoty.
4. Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
5. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčasti veci.
6. Na žiadosť zákazníka je predávajúcu povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, stačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.
7. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchle kazia, musia sa uplatniť najdlhšie v deň nasledujúci po kúpe a pri použitých veciach najdlhšie do šiestich mesiacov po ich kúpe; inak práva zaniknú.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

Článok VII.

Plynutie záručnej doby

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.
2. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Práva zo zodpovednosti za vady, pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zaniknú.
4. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom.
5. Doba od uplynutia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
6. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Článok VIII.

Vady odstrániteľné

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak spotrebiteľ reklamuje výrobok kvôli vade do 6 mesiacov od zakúpenia, platí, že vada existovala už v čase predaja.

Článok IX.

Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

2. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide o síce odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci resp. poskytnutie služby navyiac.

Článok X.

Vec predávaná so zľavou

1. Ak sa vec alebo služba predáva za nižšiu cenu alebo používaná vec alebo poskytnutá služba má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu alebo poskytnutie adekvátnej služby navyiac.
2. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Článok XI.

Uplatnenie práva

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená alebo u ktorého bola poskytnutá služba.
2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.
3. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a zákazníkom.

Článok XII.

Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

1. Predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
2. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
3. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

4. V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
5. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.
6. Spotrebiteľ je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru alebo vadne poskytnutej službe bez zbytočného odkladu po tom čo vadu alebo vadne poskytnutú službu zistil, a to predložením vadného tovaru v predajni alebo preukázaním na vadne poskytnutej službe.
7. Spotrebiteľ, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje, alebo akým spôsobom bola vadne poskytnutá služba a odovzdá vadný tovar predávajúcemu.
8. V reklamačnom protokole uvedie spotrebiteľ uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.
9. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť.
10. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží spotrebiteľ daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, prípadne riadne a čitateľne vyplnený „Záručný list“ s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a podpisom predavača, ak bol predávajúcim vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny, zľavy z kúpnej ceny alebo poskytnutej adekvátnej služby navyiac.
11. Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list alebo pokladničný doklad je neplatný.
12. Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.
13. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
14. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
15. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenia reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby šlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia preukázať.
16. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.
17. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

Článok XIII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.9.2014.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Na Donovaloch, 1.9.2014

RESIDENCE HOTEL & CLUB, s.r.o.

Ing. Šiklová Veronika
prokurista spoločnosti