

**TatryPEM s. r. o., so sídlom Horská, 059 41 Tatranská Štrba 1132/18, IČO: 54138892,  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č.: 42999/P,  
Prevádzka: Horský Hotel Popradské Pleso, Popradské Pleso, Štrbské Pleso 059 85**

## **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“).
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 Horský Hotel Popradské Pleso, ktorým je spoločnosť TatryPEM s. r. o., so sídlom Horská, 059 41 Tatranská Štrba 1132/18, IČO: 54138892, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č.: 42999/P, Prevádzka: Horský Hotel Popradské Pleso, Popradské Pleso, Štrbské Pleso 059 85 (ďalej len „Hotel“).
4. Prevzatím tovaru a/alebo prijatím služby Prevádzky, zaslaním záväznej rezervácie Klienta a/alebo uzatvorením Zmluvy s Prevádzkou 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. Prevádzka zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Klientom, a/alebo ktoré má poskytnutá služba pri jej poskytnutí Klientovi.
2. Klient je povinný skontrolovať tovar pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí a reklamovať zjavné vady bez omeškania.
3. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru alebo služby, a to najmä pri nekvalitne poskytovanej službe.
4. Neskoršiu reklamáciu Klienta nebude Prevádzka akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
5. Prevádzka nezodpovedá za vady, ak:
  - A. Klient spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám;
  - B. 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;
  - C. vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy;

#### **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.
2. 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.
3. 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.
4. Manažér prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie je 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 Klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady.
- B. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje Klient 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 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 ohlási 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 Prevádzka nemôže Klientovi poskytnúť iné náhradné ubytovanie, či presunúť Klienta do inej izby, 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 ohlási zodpovednému pracovníkovi
- 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 na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne ohlási zodpovednému pracovníkovi Prevádzky 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 do 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.

### **Reklamácie uplatňuje Klient priamo v Hoteli, a to nasledovne:**

1. Na úseku stravovacích služieb u obsluhujúceho personálu



2. Na úseku ubytovacích služieb na recepcii alebo u prevádzkového manažéra
3. Na úseku Wellness služieb na recepcii
4. Ostatné vady na recepcii alebo u prevádzkového manažéra.

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. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie

#### **VII. Záverečné ustanovenie**

1. Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.11.2024, 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 Banskobystrickú krajinu, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1 4) Tento RP je zverejnený na webovej stránke [www.popadskepleso.sk](http://www.popadskepleso.sk) a umiestnený na recepcii Horského Hotela Popradské Pleso

Na Štrbskom Plese, 01.11.2024

