

REKLAMAČNÝ PORIADOK

REKLAMAČNÝ PORIADOK UPRAVUJÚCI REKLAMAČNÉ PODMIENKY MEDZI POSKYTOVATEĽOM UBYTOVACÍCH SLUŽIEB A ZÁKAZNÍKOM (ĎALEJ LEN “REKLAMAČNÝ PORIADOK”)

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Andrej Snopko – AS, týmto reklamačným poriadkom v súlade so Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie ubytovacích služieb vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu ubytovacích služieb uplatniť.
2. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v prevádzkarni spoločnosti Andrej Snopko – AS a zároveň je dostupný aj elektronicky na internetových stránkach spoločnosti Andrej Snopko – AS, www.fortunadudince.sk

Článok II. Definície a pojmy

Poskytovateľ služieb

Andrej Snopko – AS, IČO: 30564701, so sídlom Bellušova 14, 97401 Banská Bystrica, Zapísaná v reg.: Okresného úradu Banská Bystrica, Číslo živnostenského registra: 601-7783

Zákazník

Fyzická osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom služieb zmluvu o poskytnutí ubytovacích služieb.

Spotrebiteľ

Fyzická osoba (zákazník), ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Reklamácia

Uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby spotrebiteľom.

Vybavenie reklamácie

Ukončenie reklamačného konania odstránením nedostatkov poskytovanej služby, zľavou z ceny ubytovania, písomná výzva na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Spotrebiteľská zmluva

Každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára podnikateľ - Poskytovateľ služieb so spotrebiteľom, ak pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná Poskytovateľ služieb v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Ubytovacie zariadenie

Budova, priestor alebo plocha, kde sa verejnosti za úhradu poskytuje prechodné ubytovanie a s ním spojené služby.

Ubytovacie služby

Poskytovanie krátkodobého ubytovania pre Zákazníkov za úhradu.

Čl. I.

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie Zákazníkom na ubytovacie služby poskytované Poskytovateľom služieb vo svojom ubytovacom zariadení, v súlade s predmetom jeho činnosti.
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov Poskytovateľa služieb ako aj pre Zákazníka.

Čl. II.

Práva spotrebiteľa

1. Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v dobrej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, 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 nepriateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
3. Spotrebiteľ sa môže proti porušiteľovi domáhať na súde ochrany svojich práv, proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa.
4. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

Čl. III.

Povinnosti poskytovateľa služieb

1. Poskytovateľ služieb je povinný:
 - a) predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže poskytovateľ predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely,
 - b) predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny,
 - c) správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb,
 - d) zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
 - e) dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu,
 - f) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie,
 - g) poskytnúť potrebnú súčinnosť Európskemu spotrebiteľskému centru pri riešení sporu medzi spotrebiteľom a Poskytovateľ služieb,
 - h) uviesť v akejkolvek obchodnej komunikácii vrátane reklamy a marketingu tovarov a služieb, ktorá od spotrebiteľa vyžaduje, aby na získanie tovaru alebo služby kontaktoval predávajúceho telefonicky na číse služby so zvýšenou tarifou alebo krátkou textovou správou (SMS), pravdivý a úplný údaj o jednotkovej cene volania, jednotkovej cene krátkej textovej správy (SMS) alebo maximálnej novej cene volania alebo krátkej textovej správy (SMS), ktorú je povinný spotrebiteľ za také volanie alebo krátku textovú správu (SMS) uhradiť; ak vznikne spor o cenu a plnenie za volanie alebo krátke textové správy (SMS), ktoré má spotrebiteľ uhradiť, znáša dôkazné bremeno preukázania nároku na plnenie a jeho výšky Poskytovateľ služieb.
2. Poskytovateľ služieb nesmie:
 - a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
 - b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa,
 - c) používať nekalé obchodné praktiky a nepriateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Nekalé praktiky sú priamo uvedené v prílohe č. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
3. Poskytovateľ služieb je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú antidiskriminačným zákonom. Poskytovateľ služieb nesmie odmietnuť predaj 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 (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku, alebo na poskytnutie inej

služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov¹. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak

- a) Poskytovateľ služieb predáva tieto výrobky, alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,
 - b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.
4. Poskytovateľ služieb 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.
 5. Poskytovateľ služieb nesmie klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje, alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby alebo o nákupných 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. Poskytovateľ služieb 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 Zákazník.

Čl. VI. Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ služieb zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec, alebo poskytnutá služba pri prevzatí Zákazníkom.
2. Zákazník 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 zákazník tovar alebo poskytovanú službu neprezrie, alebo nezariadil, 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. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar alebo službu pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
5. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri prebratí služby, a to najmä:
 - množstevný a sortimentný rozdiel,
 - nekvalitne poskytovaná služba.
6. Zistené zjavné vady je Zákazník povinný okamžite oznámiť Poskytovateľovi služieb, ktorý zjedná nápravu formou výmeny, odstránením reklamovanej vady/ služby, alebo vrátením, alebo znížením ceny za poskytovanie služieb.
7. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude Poskytovateľ služieb akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
8. Poskytovateľ služieb nezodpovedá za vady:
 - a) Zákazník v čase uzavretia zmluvy 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) ak Zákazník spôsobil vadu tovaru, alebo poskytnutej služby sám,
 - c) ak Zákazník pred prevzatím lebo služby o vade 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.

Čl. VIII. Vady odstrániteľné

¹Napr. zákon č.377/2004 Z.z. o ochrane nefajčiarov

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ služieb je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. V prípade vady ubytovacích služieb má Zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 419/2001 Z. z..

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 Zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
2. V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody, alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a pod.), a ak Poskytovateľ služieb nemôže poskytnúť Zákazníkovi iné náhradné ubytovanie, presunúť Zákazníka do inej izby, má Zákazník právo na:
 - a) primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka,
 - b) zrušenie potvrdenej objednávky, alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí,
 - c) v prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a Zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky, alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Článok X. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady služieb- reklamácie

1. Zákazník môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni Poskytovateľa služieb alebo u určenej osoby. Adresu a telefónne kontakty prevádzkarne Poskytovateľa ubytovacích služieb nájde Zákazník na internetových stránkach Poskytovateľa služieb <http://www.fortunadudince.sk/kontakt.html> alebo priamo v jeho prevádzke.

Čl. XI. Povinnosti Poskytovateľa služieb, Zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

1. Poskytovateľ služieb je povinný Zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
2. Poskytovateľ služieb je povinný prijať reklamáciu.
3. V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
4. Poskytovateľ služieb je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.
5. Zákazník 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.
6. Zákazník, 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.
7. V reklamačnom protokole uvedie Zákazník uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude Poskytovateľom služieb vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie.
8. Poskytovateľ služieb nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzoomenie doručiť.
9. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany Zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
10. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
11. Poskytovateľ služieb, alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na vybavenie reklamácie je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

12. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.
13. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

ČI. XII. Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ- zákazník má právo obrátiť sa na Poskytovateľa služieb so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ služieb vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ služieb porušil jeho práva.
2. V súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Poskytovateľ služieb na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR - <http://www.mhsr.sk/>. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Spotrebiteľ podáva návrh spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015Z.z. Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie <http://www.soi.sk> sú uvedené podrobné informácie o inštitúte alternatívneho riešenia sporov (vrátane kontaktov a formulárov pre podanie návrhu). Spotrebiteľ má možnosť riešiť spory prostredníctvom platformy pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

ČI. XIII. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok Poskytovateľa služieb nadobúda platnosť dňom podpísania osoby oprávnenej konať v mene Poskytovateľa služieb a účinnosť od 15.11. 2021 a stráca účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti nového reklamačného poriadku, alebo zánikom Poskytovateľa služieb.
2. Poskytovateľ služieb si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

V Banskej Bystrici	Andrej Snopko – AS
Dátum: 15.11.2021	Podpis prevádzkovateľa: