

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE UBYTOVACIE ZARIADENIA SPOLOČNOSTI SOREA, spol. s r.o.

Platný a účinný od 1. júla 2024

S cieľom zabezpečiť správny postup, podmienky a spôsob reklamácie pri vybavovaní uplatnených reklamácií klientov v ubytovacích zariadeniach spoločnosti SOREA, spol. s r.o., (ďalej aj ako „poskytovateľ“ alebo „ubytovacie zariadenie“) v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov je vydaný tento reklamačný poriadok:

Článok I.

Právo na reklamáciu

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov, ako aj právo na odstúpenie od zmluvy.
2. Poskytovateľ týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 15 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa riadne informuje klienta o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

Článok II.

Predmet reklamácie

1. Klient má právo na poskytnutie ubytovacích, stravovacích a súvisiacich služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, a/alebo na tovar v bežnej kvalite. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby alebo vady doplnkového tovaru predávaného poskytovateľom klientom v ubytovacom zariadení.
2. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu, najneskôr do skončenia ubytovania, inak právo na reklamáciu zanikne v súlade s čl. III.
3. Reklamáciu wellness služieb je klient povinný uplatniť ihneď, t.j. bez zbytočného odkladu, najneskôr do ukončenia využívania wellness služieb, inak právo zaniká. Vady wellness sa uplatňujú u pracovníka wellness centra alebo na recepcii ubytovacieho zariadenia v súlade s čl. III.
5. Vady stravovacích služieb sa uplatňujú u personálu reštaurácie v súlade s čl. III. Reklamáciu nedostatkov tovaru klient uplatní predovšetkým v ubytovacom zariadení, kde tovar zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z eKasy najneskôr do konca záručnej lehoty daného tovaru v súlade s čl. III. Bez predloženia dokladu o kúpe ubytovacieho zariadenia nemusí reklamáciu uznať.
6. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby klient pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytyka v rámci reklamačného konania.
7. Klient je povinný uplatniť reklamáciu väd tovaru, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe (skryté vady) osobne u zodpovedného zamestnanca poskytovateľa podľa tohto reklamačného poriadku, alebo písomne na adresu sídla poskytovateľa alebo elektronicky e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu konkrétneho ubytovacieho zariadenia spoločnosti SOREA, spol. s r.o. V prípade uplatnenia reklamácie tovaru písomne alebo elektronicky je klient povinný zaslať reklamovaný tovar na adresu určenú poskytovateľom pri uplatnení reklamácie klientom.

Článok III.

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Stravovacie služby

- a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné, ak ďalej nie je uvedené inak. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy, alebo včasné a riadne odstránenie vady.
- b) V prípade, ak nie je dodržaná správna hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady alebo jeho výmenu. Nedostatky týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí klient reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo v reštaurácii u obsluhujúceho personálu (t.j. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja). Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
- c) V prípade, že nie je možné vady na úseku stravovacích služieb odstrániť, má klient právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny.

2. Ubytovacie služby, tovar a wellness

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, a to:

- a) Výmenu vadného, alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
 - b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelené klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.) a ak ubytovacie zariadenie nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.
 - c) Na úseku wellness a spa služieb má klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne po ich zistení oznámi. Pokiaľ nie je možné odstrániť vadu alebo vady na úseku wellness a spa služieb, má klient právo na primeranú zľavu z ceny služby alebo na odstúpenie od zmluvy pred začiatkom poskytovania služby a vrátenie zaplatenej ceny služby. V prípade, že klient uplatní nároky z vady služby až po jej úplnom poskytnutí a vyčerpaní, nie je možné reklamáciu uznať ako oprávnenú.
 - d) Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, klient má právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.
 - e) Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, klient má právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy s poskytovateľom odstúpiť. Uvedené platí aj v prípade odstrániteľných väd, pri ktorých však klient pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má klient právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
3. Reklamáciu vybavuje riaditeľ ubytovacieho zariadenia alebo poverený pracovník SOREA, spol. s r.o., ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je riaditeľ ubytovacieho zariadenia alebo ním poverený pracovník povinný spísať s klientom záznam o reklamáci. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku alebo iné údaje k reklamovanej vade.

4. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi SOREA, spol. s r.o. písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamacii výslovne uvedená.
5. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v tomto reklamačnom poriadku rozhodne riaditeľ ubytovacieho zariadenia alebo ním poverený pracovník SOREA, spol. s r.o. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. Pokiaľ nie je možné reklamáciu vybaviť v lehote podľa predchádzajúcej vety, informuje poskytovateľ klienta o lehote na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
6. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.
7. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia.
8. Zodpovedný zamestnanec alebo riaditeľ ubytovacieho zariadenia zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a väd uvádzaných klientom. O uplatnení reklamácie vydá poskytovateľ klientovi potvrdenie. Pre účely vybavenia reklamácie je klient povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení priamo v ubytovacom zariadení. Po ukončení reklamácie (najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie) je osoba, ktorá reklamáciu vybavuje povinná vystaviť doklad o vybavení reklamácie (záznam o reklamacii) a jednu kópiu odovzdať klientovi.
9. Klient má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého jednotlivého prípadu reklamácie.
10. Ubytovacie zariadenie je povinné viesť evidenciu o reklamaciiach a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamaciiach musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Článok IV.

Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

1. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi SOREA, spol. s r.o. súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé a úplné informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.
2. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi SOREA, spol. s r.o. prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Článok V.

Záverečné ustanovenie

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07.2024.
2. Alternatívne riešenie sporov: V prípade, ak klient - spotrebiteľ - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom ktorým prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má klient právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ na žiadosť klienta podľa predchádzajúcej vety 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 alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom 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 alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznamsubjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. 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.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-soi>.
3. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke www.sorea.sk. Prijatím služby a/alebo prevzatím tovaru klient potvrdzuje, že bol s týmto reklamačným poriadkom oboznámený.
4. Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uverejnené na internetovej stránke www.sorea.sk.

SOREA, spol. s r.o.
Ing. Tomáš Ševčík, MBA, konateľ

