

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PRE LETNÉ TERMÁLNE KÚPALISKO TERMAL raj Hotela *** SOREA MÁJ V LIPTOVSKOM JÁNE

Článok I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady služieb (ďalej len „**vytknutie vady**“ alebo „**reklamácia**“) poskytovaných spoločnosťou **SOREA, spol. s r. o.**, so sídlom: Odborárske nám. č. 3, 815 70 Bratislava, IČO: 31 339 204 (ďalej len „**prevádzkovateľ**“ alebo „**spoločnosť SOREA**“) v prevádzke Letného termálneho kúpaliska TERMAL raj Hotela *** SOREA MÁJ v Liptovskom Jáne (ďalej len „**LTK**“). Pre účely tohto reklamačného poriadku sa spoločnosťou **SOREA, spol. s r. o.** vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
2. Právne vzťahy vznikajúce pri vytknutí väd sa spravujú ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov v spojení so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom, zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Článok II. Právo na reklamáciu

1. Návštevník LTK má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytovaná služba má v čase jej plnenia vyžadovanú kvalitu, množstvo, rozsah a štandard zodpovedajúci príslušným právnym predpisom, technickým normám a zmluvným dojednaniám.
3. Každý návštevník LTK má právo na uplatnenie reklamácie služby, ktorá nie je poskytnutá v bežnej kvalite, teda je nižšej kvality alebo menšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé.
4. Návštevník LTK môže reklamáciu uplatniť ústne alebo písomne u zodpovedného prevádzkového manažéra Hotela *** SOREA MÁJ bez zbytočného odkladu po zistení vady, inak právo na reklamáciu zaniká. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená prvý pracovný deň po vzniku práva návštevníka LTK na uplatnenie reklamácie.
5. Ak bola reklamácia písomne podaná na Riaditeľstvo spoločnosti SOREA, podľa povahy túto reklamáciu vybaví zamestnanec Riaditeľstva poverený vybavovať reklamácie, pričom o reklamacii a spôsobe vybavenia reklamácie informuje riaditeľa Hotela *** SOREA MÁJ alebo takúto reklamáciu bezodkladne postúpi Hotelu *** SOREA MÁJ, proti ktorému reklamácia smeruje a reklamáciu následne vybaví riaditeľ/ka Hotela *** SOREA MÁJ alebo ním určený zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
6. Ak návštevník LTK zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je dôležité, aby si reklamáciu uplatnil ihneď bez zbytočného odkladu, t.j. v deň, v ktorom nebola služba poskytnutá v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa služby neposkytli, inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote prevádzkovateľ neprihliada.

Článok III. Predmet reklamácie

1. Návštevník LTK pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí a predaji služby, na ktoré si reklamáciu uplatňuje.
2. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady:
 - spôsobené samotným návštevníkom LTK, neodborným alebo nevhodným užívaním zariadenia prevádzky;
 - o ktorých návštevník LTK pred poskytnutím služby vedel, alebo bol na ne prevádzkovateľom výslovne a jednoznačne upozornený;
 - ktoré vznikli v dôsledku neodvratiteľných udalostí a vyššej moci;
 - uplatnené po uplynutí stanovenej doby zodpovednosti za vady.
3. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na reklamáciu tovarov a služieb poskytovaných v areáli LTK, ktorých poskytovateľom nie je spoločnosť SOREA. V prípade reklamácie služieb poskytovaných v areáli LTK, ktorých poskytovateľom nie je spoločnosť SOREA, je návštevník LTK oprávnený si uplatniť reklamáciu priamo u týchto poskytovateľov tovarov a služieb podľa ich reklamačného poriadku.

Článok IV. Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Služby nekrytého umelého kúpaliska LTK
 - a) Na LTK má návštevník LTK právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie väd, vyplývajúcich prevádzkovateľovi zo schváleného prevádzkového poriadku.
 - b) Reklamáciu služby poskytnutej v areáli LTK vybaví, podľa povahy a závažnosti reklamácie ihneď zodpovedný prevádzkový manažér Hotela *** SOREA MÁJ samostatne alebo v spolupráci s nadriadeným.
 - c) Zamestnanec poverený vybavovať reklamácie je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia.
2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie musí byť reklamácia vybavená ihneď v odôvodnených prípadoch aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. Ak nie je možné reklamáciu návštevníka LTK vybaviť ihneď obojstrannou dohodou, je riaditeľ/ka Hotela *** SOREA MÁJ alebo ním určený zamestnanec poverený vybavovať reklamácie, uplatnenú reklamáciu návštevníka LTK prijať a vydať návštevníkovi LTK potvrdenie o prijatí reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie musí byť v písomnej forme a musí obsahovať dátum uplatnenia reklamácie, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, predmet reklamácie, presné označenie poskytnutej služby, čas kedy bola služba poskytnutá a podrobný popis vady, dátum a podpis osoby – zamestnanca povereného vybavovať reklamácie. V prípade, že nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, uvedú sa v potvrdení aj tieto dôvody.
4. V prípade, že návštevník LTK pri uplatňovaní reklamácie odovzdá zamestnancovi poverenému vybavovať reklamácie písomný doklad o poskytnutí služby, ktorý reklamuje, musí byť táto skutočnosť v potvrdení o prijatí reklamácie jasne uvedená.
5. Potvrdenie o prijatí reklamácie a ďalšie súvisiace dokumenty podľa bodu 4. sú vyhotovené v 3 kópiách, pričom jednu z nich obdrží návštevník LTK, jedna je založená v evidencii reklamácií na prevádzkovom úseku

- Hotela *** SOREA MÁJ a jedna je zaslaná na Riaditeľstvo spoločnosti SOREA.
6. V prípade uznania oprávnenosti reklamácie návštevníka LTK v celom rozsahu alebo čiastočne, postupuje sa v zmysle tohto reklamačného poriadku a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov (bezplatné odstránenie nedostatku/poskytnutie náhradnej služby/poskytnutie primeranej zľavy z ceny).
 7. Vady odstrániteľné - v prípade odstrániteľných väd má návštevník LTK právo na bezplatné odstránenie vady alebo nedostatkov riadne a včas.
 8. Vady neodstrániteľné - v prípade neodstrániteľných väd má návštevník LTK právo na poskytnutie náhradnej služby alebo zľavu z ceny primeranú povahe reklamácie. Odstúpiť od zmluvy má návštevník LTK právo v prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
 9. O vybavení reklamácie vyhotoví prevádzkovateľ alebo zamestnanec poverený vybavovať reklamácie písomný doklad, ktorý odovzdá alebo doručí návštevníkovi LTK najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie a vytknutia konkrétnej vady. V prípade neuznania reklamácie obsahuje doklad presné písomné odôvodnenie neuznania.
 10. Spoločnosť SOREA si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek návštevníka LTK.

Článok V.

Súčinnosť návštevníka LTK pri vybavovaní reklamácie

1. Návštevník LTK je povinný poskytnúť zamestnancovi poverenému vybavovať reklamácie, súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie a to tým, že poskytne pravdivé objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby.

Článok VI.

Alternatívne riešenie sporov

1. Návštevník LTK má právo podať prevádzkovateľovi žiadosť o nápravu v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak medzi návštevníkom LTK ako spotrebiteľom a prevádzkovateľom ako obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa návštevník LTK ako spotrebiteľ domnieva, že prevádzkovateľ ako obchodník porušil jeho iné práva. Prevádzkovateľ žiadosť posúdi a informuje návštevníka LTK o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti.
2. V prípade, ak návštevník LTK – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ vybavil ním uplatnené nároky z väd služieb alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho iné práva, má návštevník LTK právo obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o

nápravu. Ak prevádzkovateľ na žiadosť návštevníka LTK podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania návštevníkom LTK, má návštevník LTK 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 v znení neskorších predpisov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 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 hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), pričom návštevník LTK má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Návštevník LTK môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=mai.n.home2.show&Ing=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sú dostupné na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>

Článok VII.

Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je umiestnený v areáli LTK na určenom mieste dostupnom návštevníkovi LTK a zároveň voľne dostupný na oficiálnom webovom sídle prevádzkovateľa - <https://www.sorea.sk/>
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 26.06.2026.

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina

Ing. Tomáš Ševčík, MBA
Konateľ spoločnosti SOREA, spol. s r. o.