

## REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE UBYTOVACIE ZARIADENIA SPOLOČNOSTI SOREA, spol. s r. o. Platný a účinný od 1. Januára 2023

S cieľom zabezpečiť správny postup, podmienky a spôsob reklamácie pri vybavovaní uplatnených reklamácií klientov v ubytovacích zariadeniach spoločnosti SOREA, spol. s r. o., v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení 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 väd 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.

### Článok II.

#### Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v ubytovacom zariadení ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.
2. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým v ubytovacom zariadení, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe ubytovacie zariadenie nemusí reklamáciu uznať.
4. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

### Článok III.

#### Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Stravovacie služby
  - a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
  - 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 výmenu.
2. Ubytovacie služby

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.
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 reklamácií. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.
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 reklamácií výslovne uvedená.
5. O podstatnosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku II. rozhodne riaditeľ ubytovacieho zariadenia alebo ním poverený pracovník SOREA, spol. s r. o. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní.
6. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.
7. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia.
8. Každý klient má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. v platnom znení (Slovenská obchodná inšpekcia, Bratislava)

### Článok IV.

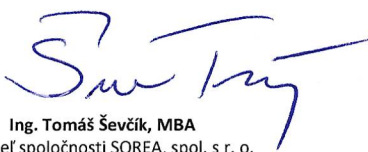
#### Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

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 01.01.2023.



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

