

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Čl. I

Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len RP) je vypracovaný v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Z. z. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len Občiansky zákonník) ustanoveniami 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 ustanoveniami 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.
2. Tento RP upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie tovaru/ov a/alebo služby/ieb predávaných a/alebo poskytovaných prevádzkovateľom Hotela Crystal, spoločnosťou , CRYSTAL KE, s.r.o., so sídlom Slovenskej jednoty 8, 040 01 Košice., IČO: 53 940 456, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 52008/V, DIČ:2121530818 (registrovaná podľa § 4 zákona o DPH), tel. kontakt: recepcia: +421 (0) 55 633 40 30, / +421 948 680 688, e-mailový kontakt: info@hotelcrystal.sk (ďalej len Poskytovateľ) v Hoteli Crystal v Košiciach, Slovenskej Jednoty 8, Klientovi ako spotrebiteľovi (ďalej len Klient). Reklamácie klientov - právnických osôb sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
3. Prevzatím tovaru a/alebo prijatím služby Poskytovateľa a/alebo zaslaním záväznej rezervácie Klienta a/alebo uzatvorením Zmluvy s Poskytovateľom Klient súhlasí s RP a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
4. Na účely tohto RP sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobu alebo poskytnutej služby.

Čl. II

Práva Klienta a spotrebiteľa

1. Klient - spotrebiteľ má najmä právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
2. Klient - spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
3. Klient sa môže domáhať ochrany svojho práva proti porušiteľovi na súde. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa podmienok Zákona o riešení sporov, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. V prípade, ak Klient nie je spokojný so spôsobom ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) 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.

5. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Poskytovateľom je:
 - a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, poštový priečinok 29, Bratislava alebo elektronicky prostredníctvom web stránky <https://www.slovensko.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), pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
6. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_sk.htm.
Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: www.soi.sk

Čl. III

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Klientom a/alebo ktoré má poskytnutá služba pri jej poskytnutí Klientovi.
2. Pri použitých veciach Poskytovateľ nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
3. Pri veciach predávaných a/alebo službách poskytovaných za nižšiu cenu Poskytovateľ nezodpovedá za vadu a/alebo vady, pre ktorú/é bola dojednaná nižšia cena.
4. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Poskytovateľ za vady veci, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
5. Ustanovenia o záručnej dobe a jej plynutí sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka podľa charakteru Klienta, ak tento RP neurčuje inak.
6. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
7. Klient je povinný skontrolovať tovar pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí a reklamovať zjavné vady bez omeškania..
8. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru alebo služby, a to najmä:
 - a) množstevný a sortimentný rozdiel;
 - b) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.);
 - c) nekvalitne poskytovaná služba.
9. Zistené zjavné vady je Klient povinný bezodkladne oznámiť zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa, ktorý vykoná nápravu podľa podmienok Čl. V. a/alebo Čl. VI. tohto RP.
10. Neskoršie reklamácie Klienta nebude Poskytovateľ akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
11. Poskytovateľ nezodpovedá za vady:

- a) o ktorých Klient v čase uzavretia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom 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 Klient spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám;
- c) ak 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;
- d) ak vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním;
- e) ak boli porušené ochranné plomby na tovare;
- f) ak boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;
- g) ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;
- h) ak vady vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy;
- i) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca;
- j) ak vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

Čl. 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 zodpovedného pracovníka Poskytovateľa. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Klient pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o predaji tovaru a /alebo poskytnutí služby (pokladničný doklad, kópia objednávky, faktúra, zmluva a pod.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii.
2. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby Klient pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Poskytovateľ je povinný reklamáciu alebo sťažnosť Klienta zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Poskytovateľ je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 (troch) dní, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní.
3. Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie, najmä podať informácie týkajúce sa reklamovaného tovaru a/alebo služby.
4. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, Klient umožní zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa Poskytovateľ mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.
5. Reklamácie uplatňuje Klient u Manažéra hotelovej prevádzky.

Čl. V **Vady odstrániteľné**

1. **Vady tovaru:** ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčastí vecí, výmenu súčastí, ak tým Poskytovateľovi

nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.

2. **Vady stravovacích služieb:** na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má Klient právo žiadať bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch Klient uplatňuje 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 chybu Klient reklamuje.
3. **Vady ubytovacích služieb:** na úseku ubytovacích služieb má Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov ubytovacích služieb, ktoré bezodkladne ohlási zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa podľa Čl. IV. ods. 5 toho RP, t. j. má právo na výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia izby avšak v súlade s kategóriou a triedou ubytovacieho zariadenia, ktorá je stanovená pre Hotel Crystal podľa Vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 277/2008 Z. z.

Čl. VI

Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o **vadu tovaru**, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Klient právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvného vzťahu s Poskytovateľom odstúpiť. Tieto práva prislúchajú Klientovi aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny veci.
2. **Vady stravovacích služieb:** v prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má Klient právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny za jedlá a/alebo nápoje.
3. V prípade **vád ubytovacích služieb**, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (napr. porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť), a ak Poskytovateľ nemôže poskytnúť Klientovi iné náhradné ubytovanie, či presunúť Klienta do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom Klientovi prenajatá, má Klient právo na: - primeranú zľavu z ceny za ubytovanie podľa platného cenníka uverejneného na recepcii hotela;
 - zrušenie potvrdenej rezervácie ubytovania alebo zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie ubytovania pred prenocovaním a vrátenie peňazí.
4. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia Poskytovateľa dôjde k závažnej zmene v ubytovaní Klienta oproti rezervovanému a potvrdenému ubytovaniu a Klient nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má Klient právo na zrušenie potvrdenej rezervácie ubytovania alebo zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie ubytovania pred prenocovaním a vrátenie peňazí. Klient nemá nárok na úhradu akýchkoľvek nákladov a/alebo nárokov od Poskytovateľa v súvislosti s takýmto postupom Poskytovateľa a zrušením rezervácie ubytovania alebo zmluvy Klientom.

Čl. VII Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.10.2021
2. Poskytnuté osobné údaje budú spracované v súlade s Nariadením GDPR a osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade s Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis). Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na www.hotelcrystal.sk a zodpovedná osoba môže byť kontaktovaná na adrese info@hotelcrystal.sk
3. Tento RP je zverejnený na www.hotelcrystal.sk a umiestnený na recepcii Hotela Crystal, Slovenskej Jednoty 8, Košice, Slovakia.

4. Podmienky stornovania objednaných služieb

Všetky storná musia byť v písomnej forme a musia byť preukázateľné a jasne datované. V prípade oneskoreného storna hotel má právo účtovať storno poplatok nasledovne:

b) Storno poplatky pre individuálnych hostí sú stanovené nasledovne:

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------|
| - do 24 hodín pred dňom nástupu | bez storno poplatku |
| - 24 hodín a menej pred dňom nástupu | 100% z ceny izby za prvú noc |

c) Storno poplatky pri storne objednávky skupiny /min. 10 osôb/ sú stanovené nasledovne:

viac ako 30 dní pred príchodom	bez storno poplatku
30-15 dní pred príchodom	30% z obratu stornovaných objednaných služieb
14-4 dni pred príchodom	50% z obratu stornovaných objednaných služieb
3- deň príchodu	100% z obratu stornovaných objednaných služieb

d) Podmienky platia pre zrušenie rezervácie alebo pri znížení počtu izieb prevyšujúcom 10 %.

e) Pri väčších akciách /min. 30 osôb/ budú storno podmienky stanovené individuálne po vzájomnej dohode s organizátorom akcie.

V Košiciach, dňa 01. 10. 2021

Ing. Andrea Petriková
manažér hotela