

Reklamačný poriadok

Na zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií chýb výrobkov, tovaru a služieb poskytovaných a predávaných v prevádzkach verejného stravovania, ubytovacích zariadeniach a zariadeniach (ďalej len prevádzkareň) vydáva sa na základe 29 ods. 4 Zákona č. 130/1981 Zb. o vnútornom obchode a vykonávacej vyhlášky č. 100/1982 Zb., tento reklamačný poriadok:

I. PRÁVO NA REKLAMOVANIE CHYBNÝCH SLUŽIEB

Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v dobrej kvalite v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ako aj v zmysle iných právnych predpisov určujúcich požiadavky na kvalitu výrobkov a služieb. Ak spotrebiteľ zistí, že hotelom predané výrobky – najmä jedlá, nápoje a iný tovar, ako aj hotelom poskytnuté doplnkové služby alebo ďalšie služby majú chybu, má právo tieto reklamovať.

Spotrebiteľ má právo reklamovať chyby jedál a nápojov určených na okamžitú spotrebu ihneď pri zistení chyby, priamo u obsluhujúceho zamestnanca hotela alebo u službukonajúceho zodpovedného zástupcu hotela. Ak sa chyba pokrmov a nápojov určených na okamžitú spotrebu v prevádzke hotela týka množstva, miery alebo hmotnosti, tieto jedlá a nápoje je spotrebiteľ povinný reklamovať rovnakým spôsobom ešte pred začatím konzumácie.

Spotrebiteľ má právo reklamovať chyby iného tovaru iba po jeho predložení a po predložení pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice v prevádzke, v ktorej tovar kúpil a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do konca záručnej lehoty.

Chyby poskytnutých ubytovacích služieb a ďalších služieb má spotrebiteľ právo reklamovať u službukonajúceho zodpovedného zástupcu hotela bez zbytočného odkladu. Toto právo zanikne, ak nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov odo dňa, kedy sa spotrebiteľ dozvie o chybe poskytnutej služby.

II. POSTUP PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE

Zamestnanec hotela, u ktorého si spotrebiteľ v súlade s článkom 1 uplatnil svoj nárok z chýb (ďalej len „zodpovedný zamestnanec“) je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia.

Ak nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď alebo ak zodpovedný zamestnanec považuje reklamáciu za neopodstatnenú, spíše tento zamestnanec so spotrebiteľom záznam o reklamácií, ktorý ako reklamačný lístok tvorí prílohu tohto reklamačného poriadku a ktorý musí obsahovať označenie spotrebiteľa a zodpovedného zamestnanca, presné označenie služby a čas, kedy bola poskytnutá, v čom spotrebiteľ vidí chybu a čoho sa spotrebiteľ domáha, musí byť podpísaný a datovaný. V prípade, že spotrebiteľ podľa článku 1 tohto reklamačného poriadku predloží tovar a pokladničný blok z elektronickej registračnej pokladnice, táto skutočnosť musí byť v zázname o reklamácií výslovne uvedená. Kópiu záznamu o reklamácií dostáva taktiež spotrebiteľ. Záznam o reklamácií odstúpi zodpovedný zamestnanec manažérovi hotela alebo manažérom hotela poverenému zamestnancovi hotela, ktorý rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však

nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

Osoba, ktorá v súlade s ods. 1 a 2 tohto článku rozhoduje o reklamácií je povinná vydať spotrebiteľovi doklad o reklamácií, o spôsobe jej vybavenia, a to aj vtedy, ak reklamácií nevyhovie na mieste a v celom rozsahu.

III. SÚČINNOSŤ SPOTREBITEĽA PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE

Spotrebiteľ je povinný poskytnúť zamestnancom hotela súčinnosť, ktorá je potrebná na vybavenie reklamácie, najmä podať pravdivé informácie, predložiť doklady a podobne. Ak to vyžaduje povaha veci, je spotrebiteľ povinný umožniť zodpovedným zamestnancom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie. V prípade, že sa reklamácia týka spotrebiteľa, ktorý je členom organizovanej skupiny, súčinnosť pri vybavovaní reklamácie je povinný poskytnúť aj sprievodca skupiny, príp. tlmočník a iní.

IV. NÁROKY Z REKLAMÁCIE

Stravovacie služby – chyby poskytnutých jedál a nápojov sa považujú za chyby neodstrániteľné. Spotrebiteľ má právo požadovať výmenu jedál a nápojov alebo má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

Iný tovar – nároky z chýb iných tovarov sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, resp. Obchodného zákonníka o zodpovednosti za chyby predanej veci. Podľa toho, či sa jedná o chybu odstrániteľnú alebo neodstrániteľnú, resp. či došlo k podstatnému alebo nepodstatnému porušeniu zmluvy, spotrebiteľ má právo:

- na bezplatné, včasné a riadne odstránenie chyby alebo
- výmenu tovaru alebo
- primeranú zľavu z ceny tovaru alebo
- na odstúpenie od zmluvy.

Ubytovacie služby a ďalšie služby – ak sú ubytovacie služby alebo ďalšie služby, ktoré spotrebiteľovi poskytol hotel postihnuté chybou, spotrebiteľ má právo domáhať sa nárokov, ktoré mu vyplývajú z príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, resp. Obchodného zákonníka o zodpovednosti za chyby predanej veci. Podľa toho, či sa jedná o chybu odstrániteľnú alebo neodstrániteľnú, resp. či došlo k podstatnému alebo nepodstatnému porušeniu zmluvy, spotrebiteľ má právo:

- na bezplatné odstránenie chyby bez zbytočného odkladu alebo
- zrušenie zmluvy alebo
- primeranú zľavu z ceny služby podľa rozhodnutia zodpovedného zamestnanca hotela.

V. NÁHRADA NEVYHNUTNÝCH NÁKLADOV

Spotrebiteľ má právo na náhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s reklamáciou. Toto právo si musí spotrebiteľ uplatniť u hotela najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia doby, na uplatnenie reklamácie, inak právo zanikne.

VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpísania vedením spoločnosti METROPOL Invest, a. s.

Informácie pre spotrebiteľov:

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov:

- cieľom je rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi
- ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym dokladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Názov subjektu:

Slovenská obchodná inšpekcia

Sídlo subjektu: Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27

IČO: 17 33 19 27

Adresa na doručovanie: Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Prievozská 32, p. p. 29

827 99 Bratislava 27

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe:

ars@soi.sk

adr@soi.sk

Telefonické číslo: + 421 2 582 72 123, + 421 2 582 72 141

Fax: +421 2 534 14 996

Jazyky, v ktorých je možné podať návrh na začatie alternatívneho sporu a viesť alternatívne riešenie sporu: slovenský jazyk, anglický jazyk.

Poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporov: alternatívne riešenie sporov je bezodplatné.

Spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.

V Spišskej Novej Vsi, dňa 1.1.2018

