

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Hotel Mousson\*\*\*\*

### Článok 1. Základné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), 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 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 a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o riešení sporov“) ako aj Nariadením EP a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie GDPR“). Reklamácie klientov - právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

### Článok 2. Právo zákazníka na reklamáciu

- 2.1. 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. V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok Hotela Mousson Michalovce poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Na účely tohto RP sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo poskytnutej služby.
- 2.2. 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. Klient - spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
- 2.3. 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.
- 2.4. 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 3.

## Uplatnenie a základné náležitosti reklamácie

- 3.1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú

reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u službukonajúceho pracovníka recepcie alebo generálneho riaditeľa hotela, prípadne jeho zástupcu. O každej reklamáci sa vytvorí reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane zákazník a originál sa založí u predávajúceho. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne.

- 3.2. Reklamácia musí obsahovať nasledovné náležitosti:

a) Identifikácia klienta a jeho kontaktné údaje (meno a priezvisko, adresa, dátum narodenia, telefónne číslo, e-mail)

b) Všetky podklady preukazujúce tvrdenia klienta, presný popis prípadu s uvedením dátumu, faktúra, objednávka, pokladničný blok, atď.

- 3.3. Vedúci hotela alebo iný zodpovedný pracovník zaeviduje reklamáciu do knihy evidencie reklamácií, ktorá sa nachádza na recepcii hotela. V evidencii reklamácií je potrebné uviesť aj dátum uplatnenia reklamácie a dátum a spôsob vybavenia reklamácie.

- 3.4. Vedúci hotela alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady Ocean tour s.r.o. vydá písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

- 3.5. Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť pracovníkovi Hotela Mousson objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, musí zákazník umožniť pracovníkovi hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o oprávnenosti reklamácie.

### Článok 4. Chyby odstrániteľné

- 4.1. Stravovacie služby  
Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje ihneď pri zistení nedostatku, priamo u obsluhujúceho pracovníka. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie.

- 4.2. Ubytovacie služby  
Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia izby.

### Článok 5. Chyby neodstrániteľné

- 5.1. Stravovacie služby

V prípade, že nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

#### 5.2. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody atď.) a ak hotel nemôže

poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na:

- a) *primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka*
- b) *zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí*

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

#### **Článok 6.**

##### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

- 6.1. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká.
- 6.2. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
- 6.3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní ihneď, bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej doby. Bez predloženia dokladu o kúpe hotel nemusí reklamáciu uznať.

#### **Článok 7. Záverečné ustanovenia**

- 7.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda svoju platnosť dňom 25.5.2018.
- 7.2. Poskytnuté osobné údaje budú spracované v súlade s Nariadením GDPR a osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade so Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis). Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke [www.hotelmousson.sk](http://www.hotelmousson.sk) a zodpovedná osoba môže byť kontaktovaná na adrese [info@hotelmousson.sk](mailto:info@hotelmousson.sk).

Riaditeľ hotela  
Hotel Mousson\*\*\*\* Michalovce

hotel  
MOUSSON\*\*\*\*