

★★★★

ARTEMIS RESORT

WELLNESS HOTEL

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby poskytovaného za odplatu prevádzkovateľom klientovi v hoteli Artemis Resort Wellness ****.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný k zabezpečeniu podmienok zodpovednosti za vady predaného tovaru alebo služby zo strany prevádzkovateľa a ich uplatnenia klientom-spotrebiteľom v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.
3. Tento reklamačný poriadok je pre klienta záväzný od okamihu, keď vstúpi do právneho vzťahu s prevádzkovateľom, teda od okamihu, kedy je medzi zmluvnými stranami vykonaný akýkoľvek právny úkon.

II. Základné podmienky reklamácie

1. Klient je povinný prezrieť si tovar alebo dôkladne sa oboznámiť s obsahom poskytnutej služby najneskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, pričom sa prihliadne na povahu tovaru alebo služby.
2. Prevádzkovateľ poskytuje záruku na tovar/službu po dobu 24 mesiacov, pokiaľ nie je osobitným právnym predpisom alebo dohodou zmluvných strán určené inak. Ak ide o použitú vec, prevádzkovateľ a klient sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
3. Záruka začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru alebo poskytnutia služby klientom.
4. Prevádzkovateľ je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku (faktúra/pokladničný doklad z registračnej pokladne).
5. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru alebo poskytnutej služby v záručnej dobe vada, má klient právo túto vadu reklamovať.
6. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec alebo poskytnutá služba pri prevzatí klientom.

III. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. V prípade, ak klient zistí závažné nedostatky na tovare alebo službe, je povinný tieto nedostatky nahlásiť prevádzkovateľovi, pričom prevádzkovateľ je povinný takéto nedostatky odstrániť (reštaurácia, recepcia, sídlo prevádzkovateľa).
2. Sídlo prevádzkovateľa sa na účely reklamačného poriadku rozumie Údernicka 14, 851 01 Bratislava.
3. Klient nákup tovaru alebo služby preukazuje kópiou dokladu o kúpe tovaru/služby, tzn. potvrdením z registračnej pokladne, resp. faktúrou, v opačnom prípade nebude tovar bez predloženia príslušných dokladov prijatý na reklamáciu.
4. Ak nie je možné vybaviť bezodkladne reklamáciu a zjednať nápravu, spíše prevádzkovateľ s reklamujúcim reklamačný protokol s označením subjektov a predmetu reklamácie.
5. Prevádzkovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať klientovi potvrdenie.
6. Potvrdenie sa na účely reklamačného poriadku rozumie písomnosť, v ktorej bude informácia o zaradení reklamácie na spracovanie a podrobné informácie o reklamacii a ďalšom postupe.
7. Prevádzkovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
8. V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec prevádzkovateľa poverený vybavovať reklamácie.
9. Prevádzkovateľ alebo ním poverený zamestnanec je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má klient-spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Prevádzkovateľ je povinný, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.
10. Po vybavení reklamácie prevádzkovateľ vyhotoví reklamačnú správu, telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu kontaktuje klienta-spotrebiteľa o vybavení reklamácie.
11. Prevádzkovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

IV. Lehota na uplatnenie reklamácie

1. Nároky z väd tovaru je potrebné uplatniť v záručnej dobe, inak zaniknú.
2. Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do uplynutia zákonom stanovenej záručnej doby.
3. Prípadné predĺženie pri pokračujúcom užívaní výrobku môže zapríčiniť prehĺbenie vady alebo znehodnotenie výrobku a môže byť dôvodom zamietnutia reklamácie.
4. Ak sa vybaví reklamácia opravou tovaru, predlžuje sa záručná doba o zákonom stanovenú záručnú dobu na tú časť výrobku, na ktorú bola vykonaná oprava.
5. Pokiaľ bude reklamácia vyriešená výmenou vadného tovaru za nový, začne plynúť nová zákonom stanovená záručná doba od prevzatia tovaru.

V. Odstrániteľné vady

1. Za odstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú možno opravou odstrániť a plnenie sa stáva bezvadným, kedy jej opravou neutrpí funkcia, vzhľad, akosť, tzn. kvalita.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
3. Prevádzkovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

VI. Neodstrániteľné vady

1. Za neodstrániteľnú vadu sa považuje vada, ktorá bráni riadnemu užívaniu výrobku, ktorú nie je možné odstrániť z technického hľadiska, jej odstránenie je neúčelné, prípadne sa tá istá vada vyskytne opätovne, tzn. ešte 2-krát.
2. Ak ide o vadu neodstrániteľnú, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má klient právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
3. V prípade, ak charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu veci ako veci bez vady (napr. vady estetické), má klient právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny výrobku. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam jeho ďalšieho užívania.

VII. Spoločné ustanovenie pre článok V a VI.

1. Hneď ako klient uplatní niektoré z práv zo zodpovednosti za vady, tzn. vykonal voľbu a uplatnil jedno z možných práv, je týmto prejavom vôle viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva svojvoľne meniť, pokiaľ sa s prevádzkovateľom nedohodne inak.

V Štúrove, dňa 01.08.2017

v. z.

Claudia Biter

manažérka

ARTEMIS TOURS s.r.o.
Sv. Štefana 641/35
943 01 Štúrovo
IČO: 46 179 097, IČ DPH: SK2023287783
VILZNA C. 23061/N

