

Reklamačný poriadok

Liečebné termálne kúpele, a.s., Sklené Teplice

obchodná spoločnosť Liečebné termálne kúpele, a.s.
so sídlom v Sklené Teplice 100, 966 03 Sklené Teplice
IČO : 31 642 721

Zápis: Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: Sa, VI. č. : 802/6
telefónny kontakt : +421 456 789 600, +421 905 413 297

Účinnosť od: 01.01.2026

1.1 Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok (ďalej len „Poriadok“) upravuje vnútorný postup pre prijímanie, evidenciu a vybavovanie reklamácií týkajúcich sa služieb a tovaru poskytovaného a predávaného spoločnosťou Liečebné termálne kúpele, a. s. (ďalej len „LTK“), vrátane práv a povinností spotrebiteľa pri uplatnení nárokov zo zodpovednosti za vady podľa zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), najmä podľa §§ 615 až 626 a §§ 52 až 54 a zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len Zákon o ochrane spotrebiteľa“). Zmluvný vzťah medzi LTK a klientom sa riadi Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľa; tento Poriadok podrobnejšie upravuje praktický postup vybavenia reklamácií v zmysle uvedených právnych predpisov v prípade, ak aj napriek všetkému úsiliu LTK o zachovanie vysokej kvality poskytovaných, resp. predávaných služieb/tovarov/výrobkov vznikne na strane klienta - spotrebiteľa dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za ich vady.

Základné pojmy:

- Spotrebiteľ — fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (definícia v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa)
- Reklamácia — uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady služby alebo predaného tovaru
- Reklamované plnenie — služba alebo tovar na ktorý sa vzťahuje reklamácia

Tento poriadok sa nevzťahuje na osoby, ktoré nie sú v postavení spotrebiteľa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa (právnické osoby, fyzické osoby konajúce v rámci podnikateľskej činnosti). Predmetné vzťahy sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

1.2 Predmet a obsah reklamácie

Predmetom reklamácie môže byť porušenie kvalitatívnych, technických alebo iných zmluvne dohodnutých vlastností služby alebo tovaru, ktoré vzniklo v súvislosti s poskytovaním služieb/tovarov zo strany LTK (napr. ubytovanie, procedúry, stravovanie, doplnkové služby, výrobky predané v prevádzke).

Minimálne obsahové požiadavky reklamácie:

- označenie spotrebiteľa (meno, kontaktné údaje),
- popis reklamovaného plnenia (druh služby/tovaru, dátum poskytnutia/prevzatia, číslo dokladu ak je),
- opis vady a dátum zistenia vady,
- návrh požadovaného riešenia (oprava, výmena, zľava, odstúpenie od zmluvy a pod.),
- podpis spotrebiteľa (pri písomnej forme).

K reklamácií je vhodné priložiť doklady o poskytnutí plnenia (účet, faktúra, potvrdenie, zmluva, fotografie vady).

1.3 Spôsoby uplatnenia reklamácie

Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť:

- osobne — priamo na mieste poskytnutia služby / predaja tovaru na recepcii alebo u iného povereného zamestnanca; v tomto prípade sa spíše reklamačný protokol (príloha č. 1).
- písomne — doporučenou listovou zásielkou na adresu LTK: Liečebné termálne kúpele, a.s., Sklené Teplice 100, 966 03 Sklené Teplice.
- elektronicky — e-mailom na adresu oficiálneho kontaktného e-mailu LTK: recepacia@kupele-skleneteplice.sk.

Reklamáciu musí podať ten, komu bola služba poskytnutá (dotknutý spotrebiteľ) alebo spotrebiteľom riadne splnomocnená osoba (nevyhnutné je predloženie originálu platného splnomocnenia).

Spotrebiteľ je povinný vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po zistení vady. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady; práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú podľa lehôt ustanovených Občianskym zákonníkom (§ 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka). Spotrebiteľ môže uplatňovať nárok zo zodpovednosti za vady na súde najneskôr vo všeobecnej premlčacej lehote.

1.4 Prijatie a evidencia reklamácie

Každé prijatie reklamácie sa zaznamená do evidencie reklamácií LTK. Pri prijatí reklamácie LTK vystaví spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie s uvedením dátumu prijatia a poradového čísla spisu. LTK poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po prijatí reklamácie. LTK v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu v ktorej vybaví reklamáciu. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý LTK nemôže ovplyvniť (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

Evidencia obsahuje dátum uplatnenia reklamácie, popis vady, predložené doklady, dátum a spôsob vybavenia reklamácie, výsledné rozhodnutie a podpis oprávnenej osoby.

LTK poskytuje predmetnú evidenciu orgánom dohľadu na ich žiadosť v rozsahu, ktorý vyžaduje príslušný osobitný právny predpis.

Pri prijatí reklamácie poverený zamestnanec LTK informuje spotrebiteľa o:

- o jeho základných právach zo zodpovednosti za vady podľa ustanovení Občianskeho zákonníka (najmä možnosti opravy, nápravy služby, náhradné plnenie, primeraná zľava, vrátenie pomernej alebo celej ceny, dohoda so spotrebiteľom) a o lehotách na ich uplatnenie;
- o možnosti podať návrh na začatie mimosúdneho alternatívneho riešenia sporu a o dostupných subjektoch ARS (informácie podľa zákona o ARS);
- o približnom postupe a predpokladanej lehote vybavenia reklamácie.

Spotrebiteľ je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre riadne prijatie a následné vybavenie reklamácie, najmä podať pravdivé informácie a predložiť doklady týkajúce sa reklamovanej služby/tovaru/výrobku, vrátane dokladov o zaplatení reklamovanej služby, tovaru, výrobku. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, spotrebiteľ má povinnosť umožniť LTK prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa LTK mohli presvedčiť o oprávnenosti prijímanej reklamácie.

1.5 Určenie spôsobu vybavenia reklamácie a lehoty

Po zistení oprávnenosti reklamácie (po zistení, či LTK zodpovedá v zmysle platnej legislatívy za vady vytknuté spotrebiteľom) a po dôslednom vyhodnotení nárokov uplatnených spotrebiteľom, LTK určí spôsob vybavenia reklamácie:

- o odstránenie vady opravou,
- o výmenu služby/tovaru za nové plnenie,
- o vrátenie celej alebo pomernej časti ceny,
- o poskytnutie primeranej zľavy na budúce služby (so súhlasom spotrebiteľa),
- o iné primerané riešenie dohodnuté so spotrebiteľom,
- o odôvodnené odmietnutie zodpovednosti za vady/zamietnutie reklamácie (ak sa po preskúmaní reklamácie zistí najmä, nie však výlučne: že vada neexistuje, vada vznikla

nesprávnym používaním spotrebiteľa, spotrebiteľ neposkytol súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, spotrebiteľ zmeškal prekluzívnu lehotu na uplatnenie reklamácie, vada vznikla zavinením spotrebiteľa - v takom prípade LTK písomne uvedie dôvody odmietnutia a poučí spotrebiteľa o možných postupoch, vrátane možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov alebo súd).

Lehota na určenie spôsobu vybavenia: LTK určí (poučí spotrebiteľa) spôsob vybavenia reklamácie bezodkladne; v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Lehota na vybavenie reklamácie: vybavenie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v odôvodnených prípadoch, ak sa vyžaduje zložité odborné posúdenie, možno lehotu predĺžiť, avšak maximálna primeraná lehota (v opodstatnených prípadoch) môže byť až 3 mesiace a dôvod predĺženia LTK spotrebiteľovi písomne oznámi. Ak reklamácia nie je vybavená v zákonnej lehote, spotrebiteľ môže podľa zákona uplatniť ďalšie zákonné prostriedky ochrany práv vrátane práva odstúpiť od zmluvy.

LTK vydá spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vybavení reklamácie v zákonnej lehote.

1.6 Náklady spojené s reklamáciou

Náklady spojené s vybavením reklamácie (oprava, interné posudky vykonané LTK a pod.) znáša LTK ak sa reklamácia preukáže ako opodstatnená.

1.7 Alternatívne riešenie sporov (ARS)

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov pri neuspokojivom výsledku reklamácie alebo po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie. Informácie o subjektoch ARS a o podmienkach podania návrhu sú zverejnené Ministerstvom hospodárstva SR a na webových sídlach jednotlivých subjektov ARS (zoznam subjektov vedie Ministerstvo hospodárstva SR) .

Ako konkrétny príklad pre spotrebiteľov sa odporúča Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) — Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a ARS, Prievozská 32, 827 99 Bratislava; podania v elektronickej podobe je možné zasielať na ars@soi.sk. (Spotrebiteľ si overí aktuálnu príslušnosť subjektu podľa zoznamu subjektov ARS) .

Subjekt ARS môže návrh odmietnuť z dôvodov ustanovených zákonom o ARS, najmä ak spotrebiteľ nepoužil zákonom predpísané vnútorné možnosti riešenia reklamácie, ak návrh podal po uplynutí zákonnej lehoty (spravidla 1 rok od doručenia zamietavej odpovede alebo márneho uplynutia 30-dňovej lehoty), ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje zákonný limit, ak ide o opakovaný návrh bez nových skutočností alebo ak by riešenie vyžadovalo neprimerané úsilie; tiež proces poplatkov a ďalšie postupy sú upravené zákonom o ARS .

1.8 Ochrana osobných údajov

LTK spracúva osobné údaje predložené pri uplatnení reklamácie v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie reklamácie a v súlade s platnou legislatívou (GDPR a príslušné vnútroštátne predpisy).

Údaje uvedené v reklamačnom protokole a v evidencii reklamácií sa uchovávajú po dobu nevyhnutnú na vybavenie reklamácie a na splnenie zákonných povinností (napr. na účely vedenia reklamácií pre orgány dohľadu). Podrobnejšie zásady spracovania osobných údajov sú uvedené v internom dokumente LTK o ochrane osobných údajov.

1.9 Vylúčenie zodpovednosti a výnimky

LTK nezodpovedá za škody, ktoré nevznikli v príčinnej súvislosti s porušením právnej alebo zmluvnej povinnosti LTK, najmä ak boli spôsobené konaním tretej osoby, vis maior alebo okolnosťami, ktorým LTK nemohli zabrániť ani pri vynaložení náležitej starostlivosti.

Kogentné ustanovenia zákona (napr. náhrada škody na zdraví, práva zo zodpovednosti za vady) zostávajú zachované.

1.10 Zverejnenie Poriadku a účinnosť

Tento reklamačný poriadok je záväzný pre LTK a pre všetkých klientov — spotrebiteľov LTK. Poriadok je zverejnený na viditeľnom mieste v priestoroch všetkých prevádzok LTK a na webovom sídle LTK.

LTK si vyhradzuje právo na zmeny tohto Poriadku pre prípad zmeny právnych predpisov alebo vnútorných postupov; zmeny nadobudnú účinnosť ich zverejnením, spravidla ku konkrétnemu dátumu uverejnenému spolu s textom zmeny. Aktuálne znenie Poriadku je rozhodujúce pre reklamácie uplatnené po nadobudnutí účinnosti nového znenia.

Účinnosť tohto znenia Poriadku: 01.01.2026

Liečebné termálne kúpele, a. s.

Príloha č. 1 — Vzor reklamačného protokolu



5. Spôsob podania reklamácie (zaškrtnúť)

- osobne (zamestnanec):
- písomne (pošta)
- e-mail:
- splnomocnená osoba (príloha: plná moc)

6. Potvrdenie o prijatí (vyplní pracovník)

- reklamáciu prijal(a):
- dátum a čas prijatia:
- poradové číslo spisu:

7. Poučenie (vyznačiť, že bolo poskytnuté)

- Spotrebiteľ bol poučený o právach zodpovednosti za vady (oprava, výmena, zľava, odstúpenie) podľa Občianskeho zákonníka (§ 621–§ 624).
- Spotrebiteľ bol informovaný o lehote na vytknutie vady (bez zbytočného odkladu, spravidla do 2 mesiacov od zistenia) a o dobe zodpovednosti (§ 619).
- Spotrebiteľ bol informovaný o možnosti ARS (zoznam subjektov vedie MH SR; príklad: SOI — ars@soi.sk).

8. Podpisy

- Podpis spotrebiteľa / splnomocnenca: _____ Dátum: _____

- Podpis prijímajúceho zamestnanca + pečiatka prevádzky: _____
Dátum: _____