



## TATRA HOTEL SLOVAKIA a.s., hotel PATRIA, Štrbské Pleso

### REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok upravuje vzťahy a podmienky, ktoré vznikajú z titulu zodpovednosti za nedostatky poskytovaných služieb, resp. nedostatky predávaného tovaru v zmysle Občianskeho zákonníka a zákona 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

#### Právo na reklamáciu

Ak spotrebiteľ zistí, že predaný tovar, jedlá a nápoje alebo poskytnuté ubytovacie a s nimi súvisiace doplnkové služby majú vadu má právo na jej reklamáciu.

Vady akosti jedál a nápojov určených na okamžitú spotrebu reklamuje spotrebiteľ konzumácie priamo u obsluhujúceho pracovníka.

**Ak sa vady jedál a nápojov týkajú množstva a hmotnosti, musia sa reklamovať pred začatím konzumácie. Reklamáciu z dôvodu kvality a teploty jedál a nápojov musí spotrebiteľ uplatniť ihneď po ochutnaní.**

V prípade výskytu vady na kúpenom nepotravinárskom tovare uplatní spotrebiteľ právo na reklamáciu v záručnej dobe.

V prípade výskytu vady poskytnutej ubytovacej, resp. doplnkovej služby uplatní spotrebiteľ právo na reklamáciu bez zbytočného odkladu. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zaniká.

Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje.

#### Zodpovednosť hotela

Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľa zodpovedný pracovník hotela po odbornom posúdení rozhodne o reklamácií ihneď. Ak nie je možné o reklamácií rozhodnúť ihneď alebo je reklamácia neopodstatnená spíše sa záznam o reklamácií. Záznam musí obsahovať presné označenie služby, čas kedy bola poskytnutá, vytknuté vady a požiadavku na vybavenie reklamácie. Kópiu záznamu obdrží spotrebiteľ.

Vybavenie reklamácie včítane času na odborné posúdenie vady nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie môže uplatniť svoje právo na súde.



TATRA HOTEL SLOVAKIA, a.s.  
Hotel PATRIA-Štrbské Pleso 33  
059 85 Vysoké Tatry

Tel. recepcia: +421 52 7848 999  
Fax: +421 52 4492 590  
E-mail: [recepcia@hotelpatria.sk](mailto:recepcia@hotelpatria.sk)  
Web: [www.hotelpatria.sk](http://www.hotelpatria.sk)

## Neodstrániteľné vady poskytnutej služby

### A) Stravovacie služby

Vady jedál a nápojov sa považujú za neodstrániteľné.

Spotrebiteľ má právo požadovať výmenu, alebo vrátenie zaplatenej ceny.

### B) Ubytovacie služby, doplnkové služby

Ak nie je možné vady technického charakteru odstrániť, a ak hotel nemôže poskytnúť

spotrebiteľovi náhradné služby (vady hotelovej izby, vady doplnkových služieb) má spotrebiteľ právo na

- primeranú zľavu z ceny
- zrušenie zmluvy spravidla pred prenocovaním
- na vrátenie peňazí, ak bolo za služby uhradené vopred.

## Lehoty na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do konca záručnej lehoty (u služieb do 4 mesiacov, u potravín 8 dní a u nepotravinárskeho tovaru do 24 mesiacov).

Prípadné spory je možné riešiť **aj podľa Zákona č.391/2015 Z.z.** o alternatívnom riešení sporov mediátorom.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom: 20.5.2016.

Ing. Jozef Bendžala

riaditeľ hotela



TATRA HOTEL SLOVAKIA, a.s.  
Hotel PATRIA-Štrbské Pleso 33  
059 85 Vysoké Tatry

Tel. recepcia: +421 52 7848 999  
Fax: +421 52 4492 590  
E-mail: [recepcia@hotelpatria.sk](mailto:recepcia@hotelpatria.sk)  
Web: [www.hotelpatria.sk](http://www.hotelpatria.sk)