

# Sklené Teplice

## Reklamačný poriadok

### Liečebných termálnych kúpeľov, a.s. Sklené Teplice

spoločnosti Liečebné termálne kúpele, a.s. Sklené Teplice so sídlom v Sklené Teplice 100, 966 03 Sklené Teplice, IČO : 31 642 721 zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica oddiel: Sa, vl. č. : 802/6, číslo telefónu : +421 45 677 1061, +421 905 413 297. Reklamačný poriadok je vypracovaný na základe a podľa Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

#### 1.1. Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok upravuje postup klienta – ako spotrebiteľa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorým sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej v texte aj „klient – spotrebiteľ“); a spoločnosti Liečebné termálne kúpele, a.s. (ďalej v texte len „LTK,a.s.“) v prípade, ak aj napriek všetkému úsiliu LTK,a.s. o zachovanie vysokej kvality poskytovaných, resp. predávaných služieb/tovarov/výrobkov, vznikne na strane klienta - spotrebiteľa dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za ich vady.

Reklamácie klientov – právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa, sa riadia Obchodným zákonníkom č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov. Reklamácie sú pre LTK,a.s. motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných, resp. predávaných služieb/tovarov/výrobkov. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií (ďalej len „reklamačné konanie“).

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služby/tovaru/výrobku. LTK,a.s. zodpovedajú za vady poskytovaných, resp. predávaných služieb/tovarov/výrobkov podľa §§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka.

## 1.2 Podanie a vybavenie reklamácie

V prípade, že po zistení dôvodov a skutočností, ktoré môžu byť predmetom reklamácie si klient – spotrebiteľ uplatní svoje právo na reklamáciu, je povinný tak urobiť v nasledovnej lehote : bezodkladne; a to niektorým z nasledovných spôsobov uplatnenia:

- osobne, priamo na mieste poskytnutia, resp. predaja služby/tovaru/výrobku u príslušného zodpovedného zamestnanca recepcie ubytovacieho zariadenia, ktorý zabezpečí spísanie zápisnice uplatnení reklamácie prostredníctvom reklamačného protokolu, ktorý je súčasťou prílohy č.1 tohto Reklamačného poriadku.
- písomne, doporučenou listovou zásielkou, odoslanou na adresu LTK,a.s.; inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené až po stanovenej lehote (v zmysle znenia predošlej vety „bezodkladne“) nebudú LTK,a.s. prihliadať.

Klient - spotrebiteľ má právo reklamovať vady služby/tovaru/výrobku len vo vlastnom mene. Prevzatie a vybavenie reklamácie sa dokumentuje dokladom, ktorý vydávajú LTK,a.s..

LTK,a.s. pri uplatnení reklamácie vydajú klientovi – spotrebiteľovi potvrdenie. LTK,a.s. o vybavení reklamácie vydajú klientovi - spotrebiteľovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

LTK,a.s. po poučení klienta. **Spotrebiteľa** o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§§ 622 „odstrániteľné vady“ a 623 „neodstrániteľné vady“ Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia klienta. **Spotrebiteľa**, ktoré z týchto práv si uplatňuje, určia spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm.m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, tovaru, výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spôsobom vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má klient – spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Klient - spotrebiteľ je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre 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, klient – spotrebiteľ má povinnosť umožniť LTK,a.s. prístup do priestoru, ktorý mu

bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa LTK,a.s. mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

LTK,a.s. vedú evidenciu o reklamáciách, ktorú na požiadanie poskytnú orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie spolu s vyjadreniami kompetentných zamestnancov.

Za predpokladu, že LTK,a.s. po preskúmaní a posúdení reklamácie uznajú reklamáciu ako opodstatnenú, bude klientovi - spotrebiteľovi v reklamačnom konaní poskytnutá jedna z nasledovných foriem kompenzácie:

- odstránenie vady poskytovanej služby/tovaru/výrobku,
- výmenu služby/tovaru/výrobku za iné,
- vrátenie plnej alebo pomernej časti ceny zaplatenej služby/tovaru/výrobku,
- poskytnutím primeranej zľavy z ceny budúcej poskytovanej služby, ale len za predpokladu, že klient - spotrebiteľ s týmto riešením súhlasí.

### **1.3 Osobitné ustanovenia**

Nespokojnosť s poskytovanými, resp. predávanými službami/tovarom/výrobkami – bez uplatnenia nárokov z väd ; je klient – spotrebiteľ oprávnený vyjadriť podaním sťažnosti, prípadne podnetu, na ktorých postup uplatňovania a vybavovania sa primerane použijú hore uvedené ustanovenia.

Klient – spotrebiteľ má právo na služby/tovar/výrobky 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.

Klient – spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe

LTK,a.s., alebo okolnosti na strane klienta - spotrebiteľa, na základe ktorých klient - spotrebiteľ úplne alebo sčasti nevyužije objednanú, zaplatenú a LTK,a.s. zabezpečenú službu/tovar/výrobok, nevzniká klientovi - spotrebiteľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny takejto služby/tovaru/výrobku. LTK,a.s. nezodpovedajú za škodu, ktorú samé nezavinili a nezavinili ju ani ich dodávatelia služieb/tovarov/výrobkov a škoda bola spôsobená klientovi - spotrebiteľovi trefou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb/tovarov/výrobkov, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani

pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

#### 1.4. Alternatívne riešenie sporov

Orgánom alternatívneho riešenia sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie  
spotrebiteľských sporov

Prievozká 32, p.p. 29

827 99 Bratislava 27

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk). Formulár pre podanie návrhu na začatie ARS je súčasťou prílohy č. 2 tohto reklamačného poriadku.

Spotrebiteľ môže využiť na podanie návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporov a na získanie informácií o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov (vrátane cezhraničných sporov) tiež webovú stránku Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).

Podmienky riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov u SOI, pri ich nesplnení môže SOI návrh odmietnuť:

1. 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;
2. spotrebiteľ musí podať návrh do jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal podávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal;
3. vyčísliteľná hodnota sporu musí presahovať sumu 20,- €;
4. subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť ak sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné;
5. subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že alternatívne riešenie sporov

by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia;

6. alternatívne riešenie sporov je bezodplatné.

### **1.5 Záverečné ustanovenia**

Reklamačný poriadok je záväzný pre LTK,a.s. a pre všetkých klientov, spotrebiteľov LTK,a.s.. Reklamačný poriadok je umiestnený na všetkých prevádzkach LTK,a.s. na viditeľnom mieste dostupnom klientovi– spotrebiteľovi.

LTK,a.s. si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Účinnosť tohto reklamačného poriadku je od 01.03.2021