
REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE POUŽÍVANIE SLUŽIEB

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť K&L Real Krakovany, spol. s r.o., so sídlom: staničná 1, 821 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 879 921, registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava i, oddiel: sro, vložka č.: 31114/b (ďalej len ako „Chateau Krakovany“ alebo „Poskytovateľ“) v súvislosti s uzavretím a plnením Zmluvy o poskytovaní ubytovacích a reštauračných služieb, vydáva v súlade s ustanovením § 18 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákonom č. 40/1964 zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Občiansky zákonník“), tento Reklamačný poriadok.
- 1.2. Úlohou Reklamačného poriadku je informovať zákazníka o podmienkach a spôsobe reklamácie služieb a tovarov poskytnutých Poskytovateľom, vrátane údajov o tom, kde môže zákazník reklamáciu uplatniť, ako aj o nárokoch z väd vyplývajúcich.
- 1.3. Tento Reklamačný poriadok je súčasťou zmluvnej dokumentácie a zmluvy o poskytovaní ubytovania a súvisiacich služieb.

2. VÝKLAD POJMOV

- 2.1 Poskytovateľom je spoločnosť Chateau Krakovany tak, ako je definovaná v Článku 1, bode 1.1 tohto Reklamačného poriadku, ktorá je oprávnená poskytovať ubytovacie služby, služby súvisiace s ubytovaním a reštauračné služby.
- 2.2 Zákazníkom sa rozumie Podnikateľ alebo Spotrebiteľ, ktorý uzavrel s Poskytovateľom Zmluvu.
- 2.3 Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy, nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Spotrebiteľ je Zmluvnou stranou.
- 2.4 Podnikateľom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá pri uzavieraní Zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v súvislosti s ňou.
- 2.5 Zmluvnou stranou sa rozumie Poskytovateľ a Zákazník, ktorí navzájom uzavreli Zmluvu o poskytovaní ubytovacích a reštauračných služieb.
- 2.6 Zmluvou sa rozumie Zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie ubytovacích služieb, služieb súvisiacich s ubytovaním a reštauračných služieb, uzatvorená medzi Poskytovateľom a Zákazníkom v listinnej alebo elektronickej podobe, ktorou Zákazník pristupuje k zmluvným podmienkam Poskytovateľa, ubytovaciemu aj Reklamačnému poriadku a Politike ochrany súkromia a osobných údajov a všetkých ďalších pokynov a usmernení k využívaniu služieb Poskytovateľa platných v čase uzavretia a po dobu trvania Zmluvy.

- 2.7 Objednávkou sa rozumie návrh na uzavretie Zmluvy predložený Zákazníkom Poskytovateľovi prostredníctvom e-mailu, telefonickej alebo osobnej komunikácie alebo prostredníctvom záväzného prístupia k elektronickému objednávkovému formuláru uvedenému na Webovom sídle, ktorým následne dochádza k uzavretiu Zmluvy. Na vykonanie Objednávky mimo Webového sídla, slúžia nasledujúce kontaktné údaje: pre telefonické Objednávky: +421 (0)33/ 771 91 40, pre e-mailové Objednávky: recepacia@chateaukrakovany.sk.
- 2.8 Službami sa rozumejú ubytovacie služby, služby súvisiace s ubytovaním a stravovacie služby poskytované Poskytovateľom Zákazníkovi v zmysle ustanovení uzatvorenej Zmluvy.
- 2.9 Reklamačný poriadok je tento samostatný dokument, ktorý upravuje postup Poskytovateľa a Zákazníka pri Reklamacii Služieb v prípade, že napriek všetkému úsiliu Poskytovateľa o zachovanie vysokej kvality poskytovania Služieb, vznikne na strane Zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady.
- 2.10 Reklamácia je podnet Zákazníka adresovaný Poskytovateľovi, ktorým sa Zákazník domáha práva a nároku vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady poskytnutých Služieb. Zákazník postupuje v prípade reklamácie podľa Reklamačného poriadku. Cieľom reklamačného procesu je predovšetkým dosiahnuť, aby boli zistené vady odstránené.
- 2.11 Protokol o uplatnení reklamácie je formulár, ktorý doručí Poskytovateľ Zákazníkovi a predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie.
- 2.12 Protokol o vybavení reklamácie vydáva Poskytovateľ ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie jedným zo spôsobov podľa tohto Reklamačného poriadku.

3. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA K ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

- 3.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba počas celej platnosti Zmluvy uzavretej medzi Zmluvnými stranami. Poskytovateľ však nezodpovedá za vady, ktoré majú pôvod v používaní Služieb spôsobom, ktorý nie je v súlade s ustanoveniami Zmluvy, alebo je protiprávny.
- 3.2 Vada môže s prihliadnutím na povahu nami poskytovaných Služieb spočívať najmä v nesplnení požiadaviek na kvalitu poskytnutých ubytovacích a stravovacích Služieb v zmysle Zmluvy a charaktere poskytnutej Služby, akými sú množstvo a akosť jedál a nápojov alebo vybavenie izieb.
- 3.3 Ak Zákazník zaznamená vady v poskytovaní Služieb, je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o vade dozvedel, najneskôr však do 2 (slovom: dvoch dní) od jej vyskytnutia.
- 3.4 Využitie Služieb, voči ktorým Zákazník namieta vady sa považuje za prijatie plnenia bez väd. Zákazník sa v tomto prípade vzdáva svojho práva na Reklamáciu.
- 3.5 Reklamačné konanie začína najneskôr dňom doručenia Reklamácie Poskytovateľovi.

4. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 4.1 Zákazník je povinný uplatniť Reklamáciu vady Služieb bezodkladne po ich zistení, pričom vady jedál a nápojov poskytnutých v rámci stravovacích Služieb Poskytovateľom súvisiacich s ich množstvom a hmotnosťou, je Zákazník povinný reklamovať ešte pred ich konzumáciou.
- 4.2 Zákazník je povinný tovar aj Službu pri prevzatí skontrolovať a zjavné vady bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi.
- 4.3 Zákazník môže uplatniť Reklamáciu najmä osobne na recepcii prevádzky Chateau Krakovany, na adrese ul. Hoštáky 204/74, 922 02 Krakovany; prostredníctvom elektronickej komunikácie na e-mailovej adrese recepacia@chateaukrakovany.sk; alebo zaslaním písomnej reklamácie na adresu sídla Prevádzkovateľa, alebo adresu prevádzky podľa tohto bodu, tohto Reklamačného poriadku.

- 4.4 V Reklamácií Zákazník uvedie najmä informácie o povahe vady a spôsob, akým si Reklamáciu želá vybaviť, teda, ktoré z práv podľa bodu 5.1 tohto Reklamačného poriadku má záujem zrealizovať.
- 4.5 Reklamáciu Zákazník podloží dokladmi preukazujúcimi zakúpenie Služby alebo tovaru ako aj potvrdzujúce skutočnosti, že je Zmluvnou stranou alebo osobou oprávnenou na používanie Služieb zo strany Zmluvnej strany.
- 4.6 Zákazník obdrží po uplatnení reklamácie Protokol o uplatnení reklamácie, ktorý predstavuje potvrdenie o prijatí reklamácie. Protokol o reklamácií musí obsahovať:
- evidenčné číslo Reklamácie,
 - identifikačné údaje Zákazníka,
 - identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby vybavujúcej Reklamáciu),
 - deň zaslania/vystavenia Protokolu,
 - popis vady,
 - právo požadované Zákazníkom v súlade s §622 a §623 Občianskeho zákonníka (bod 5.1 Reklamačného poriadku),
 - zoznam a názov príloh.
- 4.7 V prípade, ak Zákazník uplatní Reklamáciu formou elektronickej komunikácie, doručí Poskytovateľ Protokol o reklamácií, ako aj Protokol o vybavení Reklamácie formou elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu.
- 4.8 Prílohami protokolu o reklamácií sú napríklad fotodokumentácia zistenej vady.

5. POSUDZOVANIE REKLAMÁCIE A SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 5.1 Touto cestou si Vás dovoľujeme informovať, že v prípade uplatnenia Reklamácie máte nasledujúce práva:
- ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Služby, alebo ak sa vada týka len súčasti Služby, výmenu súčasti, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Služby alebo závažnosť vady,
 - ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne užívať ako Služba bez vady, má Zákazník právo na výmenu Služby alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Službu riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny Služby.
- 5.2 V mimoriadnych prípadoch môže Poskytovateľ ponúknuť Zákazníkovi náhradné ubytovanie v zariadení rovnakého alebo vyššieho štandardu.
- 5.3 Po vybavení Reklamácie zašle Poskytovateľ Zákazníkovi Protokol o vybavení reklamácie. Protokol o vybavení reklamácie vydáva Poskytovateľ ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie jedným zo spôsobov podľa tohto Reklamačného poriadku. Protokol o vybavení reklamácie musí obsahovať:
- evidenčné číslo Reklamácie,
 - identifikačné údaje Zákazníka (meno a priezvisko, adresa na doručovanie, telefónne číslo, e-mail),
 - identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby, ktorá vybavovala Reklamáciu v mene Poskytovateľa),
 - deň začatia reklamačného konania,

- e. spôsob vybavenie Reklamácie.
- 5.4 Reklamáciu sa usilujeme vybaviť pokiaľ možno bezodkladne, v zložitých prípadoch do 3 dní. Ak si Váš prípad vyžaduje posúdenie reklamovaného nedostatku, vyhradzuje si právo na vybavenie reklamácie do 30 (slovom: tridsiatich) dní od uplatnenia Reklamácie.
- 5.5 Ak nevybavíme Vašu Reklamáciu do 30(slovom: tridsiatich) dní, máte právo na odstúpenie od Zmluvy alebo na výmenu Služby za novú Službu; uvedené právo platí len pre Zákazníka, ktorý je Spotrebiteľom.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 19.09.2019.
- 6.2 Poskytovateľ má právo na úpravu ako aj zmenu Reklamačného poriadku.
- 6.3 Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

Miesto: Bratislava, Slovenská republika

Dátum: 19. septembra 2019

K & L Real Krakovany, spol. s r.o.
Ing. Liliana Hrivnáková, konateľka

Miesto: Bratislava, Slovenská republika

Dátum: 19. septembra 2019

K & L Real Krakovany, spol. s r.o.
Liliana Ružičová, konateľka