

## Reklamačný poriadok

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v hoteli BOBOTY, sa na základe zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok:

### Čl. I.

#### Právo na reklamáciu

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

### Čl. II.

#### Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v reštaurácii ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.
2. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým v reštaurácii alebo hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe dokladu o zakúpení. Bez predloženia dokladu o kúpe nemusí byť reklamácia uznaná.
4. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť u službukonajúceho prevádzkara a to bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu klienta.
5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí reklamovaného tovaru.

### Čl. III.

#### Postup pri vybavovaní reklamácie

##### 1. Stravovacie služby

- a) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie reklamácie.
- b) V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny, prípadne poskytnutie zľavy.

##### 2. Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

- a) Výmena poškodeného, alebo doplnenie drobného vybavenia izby.

b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelenej klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak hotel nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

3. Reklamáciu vybavuje prevádzkar, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je prevádzkar alebo ním poverený pracovník povinný spísať s klientom záznam o reklámácii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

Riaditeľ hotela, alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch maximálne do 15 dní.

V prípade využitia poukazov na pobyt, ktorý je možné vyčerpať v priebehu kalendárneho roka, má zaplatená záloha platnosť **jeden rok** od dátumu jej pripísania na účet dodávateľa (ďalej len „deň úhrady“). Odberateľ je povinný odobrať pobyt do jedného roka odo dňa úhrady zálohy. V prípade, ak odberateľ neodoberie pobyt do jedného roka odo dňa úhrady zálohy, objednávka sa ruší a dodávateľ vyúčtuje odberateľovi storno poplatok ako paušalizovanú náhradu vo výške zaplatenej zálohy.“

Stornovanie rezervácie, objednávky alebo ich časti sa vykonáva písomným oznámením poskytovateľovi na adresu [hotelboboty@vratna.sk](mailto:hotelboboty@vratna.sk). Stornovanie sa uplatňuje aj v prípade, že objednávateľ neoznámil stornovanie rezervácie, objednávky alebo jej časti a objednaná služba nebola vyčerpaná.

Storno poplatky sa netýkajú osôb, ktoré nenastúpia na pobyt pre chorobu / lekárske potvrdenie / alebo z vážnych rodinných dôvodov.

4. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.

Identifikačné údaje spoločnosti:

OMNITRADE a. s.  
Miletičova I  
821 08 Bratislava

Korešpondenčná adresa je:  
Hotel Boboty  
Vrátna 515  
013 06 Terchová