

# ZÁRUČNÝ A REKLAMAČNÝ PORIADOK

*poskytovateľa služieb – spoločnosti*

**ALEXANDRA WELLNESS HOTEL, s.r.o.**

*Jánska dolina 2190, 032 03 Liptovský Ján*

*IČO: 36426300 IČ DPH: SK2021944177*

*zapísaný v obchodnom registri OS Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 15779/L*

**prevádzka: ALEXANDRA WELLNESS HOTEL\*\*\***

*Jánska dolina 2190, 032 03 Liptovský Ján*

**prevádzka: HORSKÁ CHATA OREŠNICA\*\*\***

*Račkova dolina 301, 032 42 Pribylina*

**prevádzka: AVENA RELAX HOTEL\*\*\***

*Liptovský Ján 2049, 032 03 Liptovský Ján*

*vypracovaný v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa*

## Čl. I.

### Všeobecné ustanovenia

1. Tento záručný a reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby predávané poskytovateľom služieb ALEXANDRA WELLNESS HOTEL, s.r.o. (ďalej len „poskytovateľ“) v prevádzke ALEXANDRA WELLNESS HOTEL\*\*\* v obci Liptovský Ján, Jánska dolina 2190, v prevádzke HORSKÁ CHATA OREŠNICA\*\*\* v obci Pribylina, Račkova dolina 301 a v prevádzke AVENA RELAX HOTEL\*\*\* v obci Liptovský Ján 2049, v súlade s predmetom jeho činnosti spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“).
2. Tento záručný a reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov poskytovateľa (ako predávajúceho) a kupujúceho (ako zákazníka - spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.).
3. Osobným prevzatím tovaru alebo uzavretím zmluvy o poskytnutí služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
4. Na účely tohto Záručného a reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za chyby výrobku alebo služby a vybavením reklamácie 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.

## Čl. II.

### Práva spotrebiteľa

1. Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v dobrej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
2. Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

3. Spotrebiteľ sa môže proti porušiteľovi domáhať na súde ochrany svojho práv, proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa.

### **Čl. III.**

#### **Povinnosti predávajúceho**

1. Predávajúci je povinný:

- a) predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
- b) predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely,
- c) predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny,
- d) správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb,
- e) zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
- f) dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo právnym predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu,
- g) predviesť spotrebiteľovi výrobok, ak to povaha výrobku umožňuje,
- h) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich bezpečné použitie.

2. Predávajúci nesmie spotrebiteľovi:

- a) ukladať povinnosť bez právneho dôvodu,
- b) upierať práva v zmysle čl. II. tohto záručného a reklamačného poriadku a § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

3. Predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach; nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa právnych predpisov.

4. Predávajúci je povinný rezervované výrobky po celý čas rezervácie osobitne označiť s uvedením času, dokedy sú rezervované; platí to aj o zaplatených výrobkoch, ktoré sa nachádzajú v prevádzkarni do času ich prevzatia spotrebiteľom alebo dodania spotrebiteľovi.

5. Predávajúci nesmie klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje, alebo zamľčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby alebo o nákupných podmienkach, pričom za klamanie spotrebiteľa sa považuje tiež ponuka alebo predaj výrobkov, alebo poskytovanie služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva, ako aj skladovanie takých výrobkov s cieľom ponuky alebo predaja.

6. Predávajúci je povinný dodať tovar alebo poskytnúť službu:

- a) v deň, ktorý je uvedený v zmluve,
- b) kedykoľvek počas lehoty, ktorá je určená v zmluve, ibaže zo zmluvy alebo z účelu zmluvy, ktorý bol predávajúcemu známy pri uzavretí zmluvy vyplýva, že dobu dodania v rámci tejto lehoty určuje kupujúci,
- c) ak zo zmluvy nevyplýva niečo iné, začína lehota, v ktorej sa má tovar dodať, plynúť odo dňa uzavretia zmluvy. Ak však podľa zmluvy má kupujúci splniť určité povinnosti ešte pred dodaním tovaru, začína táto lehota plynúť až odo dňa splnenia tejto povinnosti.

### **Čl. IV.**

#### **Zodpovednosť za chyby**

1. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaná vec alebo poskytnutá služba pri prevzatí kupujúcim.

2. Kupujúci je povinný prezrieť si tovar alebo sa oboznámiť s obsahom poskytovanej služby najneskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, pričom sa prihliadne na

povahu tovaru alebo poskytnutej služby.

3. Ak kupujúci tovar alebo poskytovanú službu neprezrie alebo nezariadi, aby sa prevzal v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, môže uplatniť nároky z chýb zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar alebo poskytnutá služba už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.

4. Pri použitých veciach nezodpovedá za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.

5. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za chyby, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

6. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

7. Za chybu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.

8. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar alebo službu pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné chyby.

9. Za zjavné chyby sú považované chyby zistiteľné pri preberaní tovaru alebo služby, a to najmä množstevný a sortimentný rozdiel alebo nekvalitne poskytovaná služba.

10. Zistené zjavné chyby je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru, odstránením reklamovanej chyby služby alebo vrátením alebo znížením kúpnej ceny.

11. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.

12. Predávajúci nezodpovedá za chyby, ak:

a) kupujúci v čase uzavretia kúpnej zmluvy o chybe vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, iba že sa chyby týkajú vlastnosti tovaru, alebo poskytnutej služby, ktoré mal alebo mala mať podľa zmluvy,

b) zákazník spôsobil chybu tovaru alebo poskytnutej služby sám,

c) zákazník pred prevzatím tovaru alebo služby o chybe tovaru alebo služby vedel, resp. bol na chybu alebo chybnú službu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre chybu alebo chybnú službu poskytnutá zľava z ceny tovaru alebo služby,

d) chyby vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,

e) boli porušené ochranné plomby na tovare,

f) boli chyby spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,

g) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,

h) chyby vznikli v dôsledku živelnej katastrofy,

i) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom,

j) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

## Čl. V.

### Záručná doba pre predaj tovaru

1. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

2. Záručná doba je 24 mesiacov.

3. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

4. Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.

5. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy

záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.

6. Na žiadosť zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.

7. Práva zo zodpovednosti za chyby pri veciach, ktoré sa rýchle kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe a pri použitých veciach do šiestich mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby podľa tohto článku záručných a reklamačných podmienok, inak tieto práva zaniknú.

## **Čl. VI.**

### **Plynutie záručnej doby pri predaji tovaru**

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.

2. Práva zo zodpovednosti za chyby veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3. Práva zo zodpovednosti za chyby pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.

4. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za chyby, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom.

5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

6. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

## **Čl. VII.**

### **Chyby odstrániteľné**

1. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.

2. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu veci, alebo ak sa chyba týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.

3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

4. Ak spotrebiteľ reklamuje výrobok kvôli chybe do 6 mesiacov od zakúpenia, platí, že chyba existovala už v čase predaja.

5. Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedla a nápojov alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako polovica z porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

6. Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z.

## **Čl. VIII.**

### **Chyby neodstrániteľné**

1. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

2. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide o odstrániteľné chyby, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.

3. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci resp. poskytnutie služby navyše.
4. Na úseku stravovacích služieb, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.
5. Na úseku ubytovacích služieb, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (napr. porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody), a ak hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi poskytnutá, má zákazník právo na:

- na primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka,
- zrušenie potvrdenej objednávky- zmluvy o ubytovaní pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

### **Čl. IX.**

#### **Vec predávaná so zľavou**

1. Ak vec alebo služba predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec alebo poskytnutá služba má chybu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu alebo poskytnutie adekvátnej služby navyše.
2. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej chybe tovaru, túto chybu potom nie je možné reklamovať

### **Čl. X.**

#### **Uplatnenie práva**

1. Práva zo zodpovednosti za chyby sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená alebo u ktorého bola poskytnutá služba.
2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.
3. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a zákazníkom.

### **Čl. XI.**

#### **Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie**

1. Predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
2. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
3. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.
4. V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
5. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.
6. Spotrebiteľ je povinný podať správu predávajúcemu o chybách tovaru alebo chybne poskytnutej službe bez zbytočného odkladu po tom, čo chybu alebo chybne poskytnutú službu zistil, a to predložením chybného tovaru v predajni alebo preukázaním na chybne poskytnutej službe.
7. Spotrebiteľ, ktorý uplatňuje nároky z chýb, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše chybu a spôsob akým sa chyba prejavuje, alebo akým spôsobom bola chybne poskytnutá služba a odovzdá chybný tovar predávajúcemu.

8. V reklamačnom protokole uvedie spotrebiteľ uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.
9. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť.
10. Za účelom zistenia, či sa chyba vyskytla v záručnej dobe, predloží spotrebiteľ daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, prípadne riadne a čitateľne vyplnený "Záručný list" s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a podpisom predavača, ak bol predávajúcim vystavený a výlučne v prípade výmeny tovaru zľavy z kúpnej ceny alebo poskytnutia adekvátnej služby navyše aj všetky časti tovaru.
11. Neúplný alebo neoprávnené zmenený záručný list alebo pokladničný doklad je neplatný.
12. Ak spotrebiteľ nepredloží predávajúcemu reklamovaný tovar a/alebo doklad preukazujúci trvanie záručnej doby na reklamovaný tovar, reklamácia bude odmietnutá
13. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
14. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť. Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia preukázať.
15. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.
16. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

## **ČI. XII.**

### **Alternatívne riešenie sporov (ARS)**

1. Prípadné spory zo zmluvného vzťahu založeného na základe záväzného uzavretia - objednávky môže spotrebiteľ - klient riešiť prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (ARS), ktorý je ustanovený na základe zákona č. 391/2015 Z.z.. Naše ubytovacie zariadenie zároveň uvádza nižšie, i na našej web stránke odkaz na platformu ARS, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ - klient podať návrh na začatie ARS.
2. Spotrebiteľ - klient môže podať podnet / sťažnosť a to buď online cez formulár na webstránke EÚ (tzv. RSO platforma): [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm) alebo priamo slovenskej inštitúcii, ktorá bude spor riešiť (tzv. subjekt alternatívneho riešenia sporu- subjekt ARS). Základné podmienky systému ARS sú nasledovné:
  - a) Podnet bude riešiť nezávislý subjekt ARS (SOI alebo iný oprávnený subjekt).
  - b) Pred tým, než zákazník podá podnet na subjekt ARS, musí sa najprv pokúsiť vyriešiť problém s obchodníkom- predávajúcim tovaru, alebo poskytovateľom služby na základe žiadosti o vyriešenie sporu.
  - c) Sťažnosť by mala byť vyriešená subjektom ARS do 90 dní.
  - d) Cieľom je predísť súdnemu sporu a vyriešiť problém k spokojnosti spotrebiteľa i obchodníka.
  - e) Výsledkom riešenia má byť kompromisná dohoda medzi zákazníkom a obchodníkom.
  - f) Alternatívne riešenie sporov sa týka len spotrebiteľských zmlúv.
  - g) Týka sa len sporov, kde hodnota prevyšuje 20 EUR.

## **ČI. XIII.**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Tento záručný a reklamačný poriadok bol aktualizovaný a nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania konateľom spoločnosti.

2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto záručného a reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Liptovský Ján, dňa 07.06.2024

---

**ALEXANDRA WELLNESS HOTEL s. r. o.**

Rastislav Mäsiar

konateľ