

## Článok IV

### Lehoty na uplatnenie reklamácií

- Predávajúci, teda poskytovateľ služby alebo služby s ňou súvisiacou, zodpovedá za nekvalitné služby teda tie ktoré sú v rozpore s platnými predpismi a normami, ktoré ubytovacie služby poskytujú.
- Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať doklad o zaplatení služby. Zákazníkovi sa vysvetlí, že k vybaveniu reklamácie postačuje doklad o zaplatení služby.
- Doklad o zaplatení služby, obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho, teda COSMOS TRADING s.r.o., prevádzka: Hotel Pelikán s. r. o. Vajanského 2928, 984 01 Lučenec, obsah služby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak doklad o zaplatení, neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť reklamácie.

## Článok V

### Spolupráca host'a pri vybavovaní reklamácie

- Je potrebné aby zákazník poskytol pracovníkom vybavujúcim reklamácie konkrétne a hodnoverné informácie. V prípade, že si to situácia vyžaduje, umožní host' prístup pracovníkom vybavujúcim reklamáciu vstup do izby, ktorá mu bola prenajatá

## Článok VI

### Práva spotrebiteľa

- Pri nekvalitne poskytnutých službách alebo službách súvisiacich s nimi, ktoré zákazník uplatní v priebehu pobytu, má právo na okamžité odstránenie nedostatkov bezplatne, riadne a v čase počas jeho pobytu v ubytovacom zariadení. Predávajúci je povinný nedostatok bez zbytočného odkladu odstrániť.
  - Pri nedostatkoch, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má spotrebiteľ právo:
    - na výmenu veci, teda výmenu izby (predávajúci je povinný izbu vymeniť) alebo
    - požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť zákazníkovi kúpnu cenu za služby)
- Právo na výber možnosti má spotrebiteľ.

## Článok VII

### Predmet reklamácie

- Na úseku ubytovacích služieb má právo host' požadovať bezplatné a včasné odstránenie:
  - chybného vybavenia alebo chýbajúceho vybavenia izby
  - odstránenie poruchy technického charakteru v pridelenej izbe.

Lučenec, 15. 12. 2017

Ing. Valéria Petyiová  
riaditeľka hotela

**Reklamačný poriadok ubytovacieho zariadenia, podľa zákona  
277/2008, o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Z.z.**

**COSMOS TRADING s.r.o., Nad traťou 26,060 01 Kežmarok  
prevádzka: hotel Pelikán , Vajanského 2928, 984 01 Lučenec**

**Článok I**

**Právo na uplatnenie reklamácie**

- Ak zákazník zistí, že poskytnuté ubytovacie služby, alebo služby s ním súvisiace sú chybné alebo nedostačujúce, má právo tieto reklamovať. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamované služby alebo služby s ním súvisiace reklamoval bez zbytočného odkladu u riaditeľa hotela alebo u jeho zástupcu.
- Právo na reklamáciu zanikne, ak nebolo uplatnené v lehote 6 mesiacov od poskytnutia služby.
- Zákazník pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o vykonaní služby, prípadne aj vec, u ktorej chybu reklamuje.

**Článok II**

**Miesto uplatnenia reklamácie**

- Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu priamo v ubytovacom zariadení u riaditeľa hotela alebo jeho zástupcu spoločnosti COSMOS TRADING s.r.o., prevádzka: Hotel Pelikán s. r. o., Vajanského 2928, 984 01 Lučenec.
- Riaditeľ hotela alebo ním poverený pracovník, ktorý reklamácie prijíma, oboznámi zákazníka s platnými predpismi a normami, ktoré ubytovacie služby upravujú.
- Ak nie je možné reklamáciu vybaviť okamžite, je so zákazníkom spísaný záznam teda reklamačný protokol, v ktorom sa uvedie predmet reklamácie s termínom jej vybavenia. Kópiu reklamačného protokolu obdrží zákazník.

**Článok III**

**Zodpovednosť predávajúceho**

- Pri poskytovaní služieb predávajúci zodpovedá za to, že poskytnuté služby sú v súlade s platnými predpismi a normami, ktoré ubytovacie služby upravujú, t. j. že poskytnuté služby majú svoju kvalitu.
- Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za služby, ktoré sa prejavujú ako nedostačujúce s platnými predpismi a normami, ktoré ubytovacie služby upravujú.
- O prijatej reklamacii sa musí zákazníkovi vystaviť doklad teda reklamačný protokol s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aká služba alebo s ňou súvisiace služby sú reklamované, kedy a kde bola reklamovaná služba uplatnená.
- Ak zákazník reklamuje službu alebo s ňou súvisiace služby, je riaditeľ hotela alebo jeho poverený zástupca povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto trojdennej lehoty k rozhodnutiu o reklamacii sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Článok 1

### Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

## Článok 2

### Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok COSMOS TRADING s.r.o., prevádzka: Hotel Pelikán s. r. o. Vajanského 2928, 984 01 Lučenec poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

## Článok 3

### Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho hotelovej prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci hotela alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

## Článok 4

### Chyby odstrániteľné

#### 1. Stravovacie služby

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 jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

## 2. Ubytovacie služby

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. 125/1995 Z. z.

### Článok 5

#### Chyby neodstrániteľné

##### 1. Stravovacie služby

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.

##### 2. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude inapriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na:

- primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy 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 potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

### Článok 6

#### Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

### Článok 7

Dňom 1.februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č.391/2016 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo,efektívne,menej formálne a predovšetkým bezplatne,resp. len s minimálnymi nákladmi.Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia,resp.dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu,ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

**Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu siet'ových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem vyplývajúcich zo zmlúv o poskytnutí finančných služieb.**

<b>Názov subjektu.</b>	<b>Slovenská obchodná inšpekcia</b>
<b>Sídlo subjektu:</b>	<b>Prievozská 32, 927 99 Bratislava 27</b>
<b>Adresa na doručovanie :</b>	<b>Slovenská obchodná inšpekcia ústredný inšpektorát Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov Prievozská 32, p.p. 29 827 99 Bratislava 27</b>
<b>Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe:</b>	<b>ars@soi.sk <a href="mailto:adr@soi.sk">adr@soi.sk</a></b>
<b>Telefonické číslo:</b>	<b>+421 2 582 72 123, +421 2 582 72 141</b>

## **Článok 8**

### **Záverečné ustanovenie**

**Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 02. 2016**

**Ing. Valéria Petyiová  
riadiťka hotela**