



REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti GOYA Vitality s.r.o. so sídlom: Levočská 1, 851 01 Bratislava, IČO: 56 010 702, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 175391/B

Reklamačný poriadok upresňuje postup kupujúceho – spotrebiteľa (ďalej aj ako „kupujúci“ alebo aj ako „host“ alebo aj ako „spotrebiteľ“) a spoločnosti GOYA Vitality s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) v prípade, ak aj napriek všetkému úsiliu predávajúceho o zachovanie vysokej kvality ponúkaných služieb / tovarov / výrobkov, vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za chyby predávaných služieb a produktov.

Ak sa spotrebiteľ domnieva, že služba / tovar / výrobok neboli poskytnuté v dohodnutom termíne, rozsahu či kvalite, predávajúci dáva možnosť podať reklamáciu. Reklamácie sú pre predávajúceho motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb / tovarov / výrobkov. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní reklamácií (ďalej len „reklamačné konanie“).

Úvodné ustanovenia

Reklamáciu je možné podať písomne alebo ústne. Reklamáciou spotrebiteľ uplatňuje zodpovednosť voči predávajúcemu za vady na poskytnutej službe / tovare / výrobku, nedodržaním povinností vyplývajúcich pre predávajúceho zo Všeobecných obchodných podmienok alebo zo zmluvy.

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

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Zodpovednosť za vady

Predávajúci je zodpovedný za vady tovarov, ktoré má predaný tovar pri prevzatí tovaru kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záručná doba je v zmysle § 620 Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, 24 mesiacov, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba.

Kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke predajcu www.kastielvoderady.sk. Kupujúci bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom od predávajúceho, a to na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Kupujúci berie na vedomie skutočnosť, že ak sú spoločne s tovarom poskytované dary, nie je možné uplatniť právo z väd tovaru u takéhoto daru. V prípade, že dar má vady, o ktorých má predávajúci vedomosť, je povinný o týchto vadách kupujúceho oboznámiť.

Podanie reklamácie

V prípade, že si spotrebiteľ uplatní svoje právo na reklamáciu, je povinný tak urobiť bezodkladne po zistení vady tovaru / služby / výrobku, a to priamo na recepcii v prevádzke Goya Vitality Hotel**** (ďalej len „hotel“) u zodpovedného pracovníka, povereného prijatím reklamácie (recepcný), prípadne prostredníctvom elektronických prostriedkov diaľkovej komunikácie. Reklamácia sa podáva osobne prostredníctvom štandardizovaného reklamačného protokolu, ktorý je dostupný na recepcii hotela, prípadne písomne na adresu sídla predávajúceho. Spotrebiteľ má právo reklamovať vadu na poskytnutej službe / tovare / výrobku len vo vlastnom mene, alebo prostredníctvom tretej osoby na základe písomného plnomocenstva, ktorým spotrebiteľ splnomocní tretiu osobu na uplatnenie reklamácie.

Reklamáciu je možné uplatniť aj elektronickými prostriedkami diaľkovej komunikácie s tým, že kupujúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie doručí tovar so všetkými súčastami a príslušenstvom na adresu sídla predávajúceho. V tomto prípade lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Pri zistení nedostatku poskytnutých ubytovacích služieb je potrebné reklamáciu uplatniť ihneď bez zbytočného odkladu a to u pracovníka recepcie hotela. Za odstrániteľné vady poskytovaných služieb sa považujú nedostatky v drobnom vybavení izby, ktoré je možné vyriešiť výmenou alebo doplnením vadného drobného vybavenia izby.

Pokiaľ sa na izbe, ktorá je hosťovi pridelená, vyskytne vada technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, nedostatočný tlak vody, nefunkčná dodávka teplej vody, porucha dodávky elektriny a pod.), ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a ak zodpovedný pracovník hotela nemôže presunúť hosťa do inej izby a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá hosťovi, má hosť po obojstrannej dohode právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania až do výšky 10% z ceny, alebo na odstúpenie od zmluvy a na následné vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia hotela dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu a hosť nesúhlasí s náhradným ubytovaním, vzniká hosťovi pred nástupom do hotela právo na zrušenie potvrdenej objednávky resp. rezervovaných služieb alebo vrátenie už uhradenej platby za ubytovanie.

Nedostatky v oblasti poskytnutých stravovacích služieb (jedál a nápojov) určených k okamžitej spotrebe, reklamuje spotrebiteľ ústne u osoby, ktorá mu jedlo a/alebo nápoje doručí, prípadne telefonicky alebo e-mailom u predávajúceho.

Ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera, alebo cena, má spotrebiteľ právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie danej chyby. Nedostatky týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí spotrebiteľ reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo u predávajúceho. V prípade, že sa zistené nedostatky týkajú množstva alebo hmotnosti stravy a nápojov určených k okamžitej konzumácii, musí ich spotrebiteľ reklamovať ešte pred začatím konzumácie. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje spotrebiteľ pred prvým ochutnaním jedál a nápojov.

Ak spotrebiteľ zistí vadu na potravinách, jedlách, alebo nápojoch, vzniká mu právo na výmenu produktu, poskytnutie primeranej zľavy z ceny produktu, alebo vrátenie zaplatenej sumy za produkt.

Prijatie reklamácie

Zamestnanec poverený prijatím reklamácie zaznamená prijatie reklamácie od spotrebiteľa do reklamačného protokolu a vydá spotrebiteľovi potvrdenie o prijatej reklamáci.

Predmet reklamácie

Spotrebiteľ má právo na poskytnutie služby / tovaru / výrobku v zmluvne dohodnutom rozsahu, ako aj na podanie potrebných informácií ohľadom jeho ceny a obsahu produktu.

Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe predávajúceho, alebo okolnosti na strane spotrebiteľa, na základe ktorých spotrebiteľ úplne alebo sčasti nevyužije objednanú, zaplatenú a predávajúcim zabezpečenú službu / tovar / výrobok, nevzniká spotrebiteľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny takejto služby / tovaru / výrobku. Predávajúci nezodpovedá za škodu, ktorú sám nezavinil a nezavinili ju ani jeho dodávatelia služieb / tovarov a škoda bola spôsobená spotrebiteľovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb / tovarov, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

Vybavenie reklamácie

Spotrebiteľ je povinný poskytnúť súčinnosť zamestnancovi poverenému vybavením reklamácie (vedúca recepcie, riaditeľ hotela, manažér v službe) a podať mu pravdivé informácie. Spotrebiteľ je povinný predložiť doklad o zaplatení reklamovanej služby / tovaru / výrobku.

Zamestnanec poverený vybavením reklamácie je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Na záver reklamačného konania je povinnosťou zamestnanca povereného vybavením reklamácie informovať písomne spotrebiteľa o vybavení reklamácie, a to v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, na adresu spotrebiteľa.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Ak zamestnanec poverený vybavením reklamácie po preskúmaní a posúdení reklamácie uzná reklamáciu ako opodstatnenú, vybaví reklamáciu na základe rozhodnutia spotrebiteľa jednou z nasledovných foriem kompenzácie:

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

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, prípadne za poskytnutie úplne novej služby, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim

Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho a pre všetkých spotrebiteľov predávajúceho.

Reklamačný poriadok je umiestnený na recepcii hotela.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Platnosť a účinnosť tohto reklamačného poriadku je od 4.4.2024.

Ing. Pavel Bohdal
konateľ GOYA Vitality s.r.o.