

# Reklamačný poriadok GOYA Vitality Hotel

(Verzia platná od 1.3.2026)

Tento Reklamačný poriadok upravuje postup Klienta (spotrebiteľa) a spoločnosti GOYA Vitality, s.r.o. (ďalej len „Hotel“) pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Reklamácia“) poskytnutých Služieb v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

## Článok 1: Právo na uplatnenie Reklamácie

- 1.1. Klient má právo na bezplatné, riadne a včasné poskytnutie Služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite.
- 1.2. Ak Klient zistí, že poskytnutá Služba (napr. ubytovacia, stravovacia, wellness) má vadu, má právo túto vadu u Hotela reklamovať.
- 1.3. Za vadu Služby sa považuje nedostatok v kvalite, rozsahu alebo termíne poskytnutej Služby oproti tomu, čo bolo dohodnuté v Zmluve (potvrdenej rezervácii).
- 1.4. Hotel nezodpovedá za vady Služieb, ktoré vznikli v dôsledku konania Klienta, ním sprevádzaných osôb alebo v dôsledku neodvratiteľnej udalosti (Vyššia moc).

## Článok 2: Lehoty a miesto uplatnenia Reklamácie

- 2.1. Klient je povinný uplatniť Reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako vadu zistil, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava.
- 2.2. Klient je povinný uplatniť Reklamáciu (vytknúť vadu) u Hotela bez zbytočného odkladu po tom, ako vadu zistil. V záujme rýchleho a efektívneho vybavenia Reklamácie odporúčame Klientovi, aby vady zjavné už pri poskytnutí Služby (napr. nedostatky v čistote izby pri príchode, nízka teplota alebo nesprávne množstvo jedla) oznámil poverenému zamestnancovi ihneď na mieste, aby mohla byť zabezpečená okamžitá náprava.
- 2.3. Uplatnenie Reklamácie v neskoršom čase, pokiaľ je v súlade so zákonnou požiadavkou „bez zbytočného odkladu“ po zistení vady, nie je týmto odporúčaním dotknuté, avšak môže sťažiť preukázateľnosť a objektívne posúdenie reklamovanej vady.
- 2.4. Darčekové poukazy (Vouchre):
  - a) Reklamáciu väd týkajúcich sa Služby čerpanej na základe Darčekového poukazu je Klient povinný

uplatniť v lehotách podľa bodov 2.1 až 2.3.

b) Prípadné vady samotného Darčkového poukazu (napr. nesprávne uvedená hodnota, nemožnosť overiť kód) je Klient povinný reklamovať bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia doby platnosti poukazu.

2.5. Miesto uplatnenia: Klient uplatňuje Reklamáciu spravidla ústne alebo písomne na recepcii Hotela, u iného povereného zamestnanca (napr. manažér reštaurácie pri stravovacích službách), alebo zaslaním e-mailu na adresu [repcia@goyavitality.sk](mailto:repcia@goyavitality.sk). Pri uplatnení Reklamácie (vytknutí vady) e-mailom na [repcia@goyavitality.sk](mailto:repcia@goyavitality.sk) je Hotel povinný v súlade s § 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z. bezodkladne zaslať Klientovi potvrdenie o vytknutí vady a o lehote, v ktorej vadu odstráni.

### Článok 3: Vybavenie Reklamácie

3.1. Poverený zamestnanec Hotela (napr. recepčný, manažér) je oprávnený rozhodnúť o opodstatnenosti Reklamácie a spôsobe jej vybavenia ihneď. Ak Hotel zodpovednosť za vady odmietne, je povinný Klientovi písomne (napr. e-mailom) oznámiť dôvody odmietnutia zodpovednosti.

3.2. Ak Reklamáciu nie je možné vybaviť ihneď na mieste, alebo ak Klient žiada písomné potvrdenie, poverený zamestnanec je povinný s Klientom spísať Záznam o reklamácií (Protokol). Protokol obsahuje dátum uplatnenia, identifikáciu Klienta, popis reklamovanej vady a požiadavku Klienta na spôsob vybavenia. Klient obdrží kópiu protokolu.

3.3. Celková lehota na vybavenie Reklamácie (vrátane odstránenia vady alebo rozhodnutia o nej) nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

3.4. O spôsobe vybavenia Reklamácie, ktorá nebola vybavená ihneď, vydá Hotel Klientovi písomný doklad (spravidla e-mailom) najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie.

### Článok 4: Práva Klienta pri vadách Služieb

4.1. Odstrániteľné vady:

a) Pri vadách Služieb technického charakteru (napr. nefunkčná klimatizácia, žiarovka, TV) alebo vadách v uprataní, má Klient právo na ich bezplatné, včasné a riadne odstránenie.

b) Ak to nie je vzhľadom na povahu vady neprimerané, môže Hotel Klientovi ponúknuť náhradné plnenie (napr. výmenu izby).

4.2. Neodstrániteľné vady:

a) Ak sa vyskytne vada Služby, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni riadnemu využívaniu Služby (napr. havária vody, úplný výpadok kúrenia v zime), má Klient právo na:

i. Primeranú zľavu z ceny Služby, alebo

ii. Zrušenie Zmluvy (odstúpenie) a vrátenie zaplatenej ceny za neposkytnuté Služby.

4.3. Vady Stravovacích Služieb: V prípade oprávnenej Reklamácie vady jedla alebo nápoja má Klient právo na výmenu za bezchybné jedlo/nápoj, alebo na primeranú zľavu, alebo na vrátenie ceny.



## Článok 5: Záverečné ustanovenia

5.1. V prípade, že Klient nie je spokojný so spôsobom, akým Hotel vybavil jeho Reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Hotel so žiadosťou o nápravu.

5.2. Ak Hotel na žiadosť o nápravu neodpovie do 30 dní alebo ju zamietne, Klient má právo podať návrh na začatie Alternatívneho riešenia sporov (ARS) , ako je uvedené v Čl. 9.3. Všeobecných obchodných podmienok Hotela. Bližšie informácie sú dostupné na webovej stránke SOI. Klient, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený použiť na riešenie svojich sporov aj platformu Riešenia sporov Online (RSO), ktorá je dostupná na webovej stránke: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

5.3. Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke Hotela a je k dispozícii na nahliadnutie na recepcii Hotela.