

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Identifikačné údaje prevádzkovateľa:

Názov prevádzky: Banický dom Špania Dolina

Adresa prevádzky: Špania Dolina 274, 974 01 Špania Dolina

Prevádzkovateľ: KJOR s.r.o.

IČO:45303223

Špania Dolina 188

DIČ: 2022935728

974 01 Špania Dolina

IČ DPH: SK2022935728

Kontakt: Telefón: +421 917 167 561 alebo +421 903 359 254

e-mail: info@banickydom.sk

Web: www.banickydom.sk

II. Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania a vybavovania reklamácií služieb poskytovaných v ubytovacom zariadení Banický dom Špania Dolina (ďalej len „Banický dom“).
2. Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok Banického domu Špania Dolina.
3. Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že poskytované služby sú poskytované v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
4. Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s:
 - zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník,
 - zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,
 - ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

III. Rozsah poskytovaných služieb

Predmetom reklamácie môžu byť najmä:

- ubytovacie služby,
- vybavenie apartmánov,
- technický stav apartmánov,
- čistota ubytovania,
- technický stav wellness,
- parkovanie,

- ostatné služby poskytované prevádzkovateľom.

IV. Právo host'a na reklamáciu

Host' má právo reklamovať služby alebo ich časť, ak neboli poskytnuté v dohodnutom rozsahu alebo kvalite.

Reklamovať možno najmä:

- nefunkčné technické vybavenie apartmánu,
- nedostatočnú čistotu apartmánu pri nástupe,
- neposkytnutie objednanej služby,
- technické poruchy, ktoré podstatne obmedzujú užívanie apartmánu,
- iné nedostatky spôsobené prevádzkovateľom.

Prevádzkovateľ je povinný oprávnenú reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu spôsobom primeraným charakteru zistenej vady.

V. Povinnosti host'a pri reklamacii

Host' je povinný:

- oznámiť reklamovanú vadu bez zbytočného odkladu po jej zistení,
- umožniť prevádzkovateľovi preveriť reklamovaný nedostatok,
- poskytnúť potrebnú súčinnosť pri odstraňovaní vady,
- zdržať sa konania, ktoré by mohlo rozsah vady zväčšiť alebo znemožniť jej posúdenie.

Ak host' reklamáciu neuplatní bez zbytočného odkladu, môže tým sťažiť alebo znemožniť odstránenie vady, čo môže mať vplyv na posúdenie oprávnenosti reklamácie.

VI. Spôsob uplatnenia reklamácie

Reklamáciu možno uplatniť:

- osobne,
- telefonicky,
- e-mailom.

Reklamácia by mala obsahovať najmä:

- meno a priezvisko host'a,
- kontaktné údaje,
- termín pobytu,
- číslo rezervácie (ak bolo pridelené),
- popis reklamovaného nedostatku,
- čas jeho zistenia,
- prípadnú fotodokumentáciu alebo inú dokumentáciu.

VII. Vybavenie reklamácie

Prevádzkovateľ začne reklamáciu riešiť bez zbytočného odkladu po jej uplatnení.

Ak je reklamovaný nedostatok odstrániteľný, prevádzkovateľ zabezpečí jeho odstránenie v čo najkratšom možnom čase.

Ak odstránenie vady nie je možné alebo by bolo vzhľadom na okolnosti neprimerané, môže prevádzkovateľ podľa povahy prípadu:

- poskytnúť primeranú zľavu z ceny ubytovania,
- zabezpečiť náhradné riešenie alebo náhradné ubytovanie, ak je to možné,
- v odôvodnených prípadoch vrátiť primeranú časť zaplatenej ceny.

Pri určovaní spôsobu vybavenia reklamácie sa prihliada najmä na rozsah vady, dĺžku jej trvania a mieru, v akej ovplyvnila využívanie ubytovacích služieb.

VIII. Prípady, ktoré nemožno reklamovať

Za vady ubytovacích služieb sa nepovažujú najmä:

- výpadky elektrickej energie, vody, internetu alebo iných služieb spôsobené externými dodávateľmi,
- nepriaznivé poveternostné podmienky alebo následky vyššej moci,
- sezónny výskyt hmyzu, peľu alebo iných prírodných javov typických pre vidiecke prostredie,
- zvuky kostolných zvonov, hospodárskych zvierat, lesných alebo poľnohospodárskych prác, dopravy či iné bežné prejavy života v historickej obci,
- prirodzené opotrebovanie zariadenia, ktoré neobmedzuje jeho funkčnosť,
- vady spôsobené nesprávnym alebo nešetrným používaním zariadenia hosťom,
- dočasná nedostupnosť služieb spôsobená nevyhnutnou údržbou alebo opravou, ak bol hosť o tejto skutočnosti primerane informovaný.

IX. Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie

Hosť je povinný reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, ideálne ešte počas pobytu, aby mohol prevádzkovateľ zabezpečiť jej odstránenie.

Prevádzkovateľ vybaví reklamáciu v lehotách ustanovených príslušnými právnymi predpismi. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť okamžite, hosť bude informovaný o ďalšom postupe.

X. Reklamácie po skončení pobytu

Reklamáciu po ukončení pobytu možno uplatniť len v prípade, ak hosť preukáže, že reklamovaná vada nebolo možné objektívne zistiť alebo reklamovať počas pobytu.

Prevádzkovateľ posúdi každú takúto reklamáciu individuálne na základe predložených dôkazov a všetkých okolností prípadu.

XI. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Spotrebiteľ (ubytovaný hosť) má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu v prípade, že nie je spokojný so spôsobom, akým prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva. Ak prevádzkovateľ na túto

žiadosť neodpovie do 30 dní alebo odpoveďou nevyhoví spotrebiteľovi, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov (ARS) subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Príslušným orgánom dohľadu je najmä:

Slovenská obchodná inšpekcia

Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov

Bajkalská 21/A,

827 99 Bratislava 27

Web: www.soi.sk

Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť aj platformu RSO (Riešenie sporov online) dostupnú na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže odmietnuť návrh napríklad ak:

- sa spor netýka spotrebiteľskej zmluvy,
- spotrebiteľ nepodal žiadosť o nápravu pred podaním návrhu,
- hodnota sporu nepresahuje zákonom stanovenú sumu,
- ide o anonymný alebo šikanózný návrh.

Alternatívne riešenie sporov je pre spotrebiteľa spravidla bezplatné, prípadne môže byť spoplatnené nízkym poplatkom.

Cieľom alternatívneho riešenia sporov je dosiahnuť zmierlivé, rýchle a efektívne vyriešenie sporu medzi spotrebiteľom a prevádzkovateľom mimo súdneho konania.

XII. Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok Banického domu Špania Dolina.

Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke www.banickydom.sk a je hosťom k dispozícii aj priamo v ubytovacom zariadení.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok primerane meniť alebo dopĺňať, najmä v prípade zmien právnych predpisov alebo spôsobu poskytovania služieb. Pre hostí je záväzné znenie Reklamačného poriadku platné v deň začatia ich pobytu.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.7.2026.