

# *REKLAMAČNÝ PORIADOK*

## *Apartmány Penthouse*

Twix s.r.o., sídlo: Pražská 11 811 04 Bratislava - mestská časť Staré Mesto

IČO: 50771850, DIČ: 2120464643, IČ DPH: SK2120464643

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 140027/B (ďalej len „predávajúci“ alebo „poskytovateľ“)

vypracovaný v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964

Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

### **Článok 1**

#### **Všeobecné ustanovenia**

a) Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob reklamácie predaného tovaru alebo poskytnutej služby predávajúcim alebo poskytovateľom vo svojich zariadeniach v súlade s predmetom jeho činnosti

b) Na účely tohto Reklamačného poriadku sa spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej alebo inej spotrebiteľskej zmluvy s poskytovateľom nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ak kupujúci alebo zákazník pri nákupe tovaru alebo využití služby uvedie svoje identifikačné číslo (IČO), považuje sa za osobu, ktorá nie je spotrebiteľ, pokiaľ neinformuje poskytovateľa inak).

c) Ak je klientom osoba, ktorá nie je spotrebiteľ, zodpovednosť za vady sa riadi ustanoveniami kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi kupujúcim a predávajúcim, ak jej niet, príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.

d) Tento reklamačný poriadok sa týka tovarov a služieb, ktoré poskytovateľ predal alebo poskytol spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.

## **Článok 2**

### **Akosť a množstvo**

a) Predávaná vec musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám. Pri potravinách musí byť vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti. Ak to povaha veci pripúšťa, má kupujúci právo, aby sa vec pred ním prekontrolovala alebo aby sa mu jej činnosť predviedla.

b) Ak treba, aby sa pri užívaní veci zachovali osobitné pravidlá, najmä ak sa užívanie riadi návodom alebo je upravené technickou normou, je predávajúci povinný kupujúceho s nimi oboznámiť, ibaže ide o pravidlá všeobecne známe. Ak predávajúci nesplní túto povinnosť, je povinný nahradiť kupujúcemu škodu, ktorá z toho vznikla.

c) Veci, ktoré majú vady, ktoré nebránia, aby sa mohla vec užívať na určený účel, musia sa predávať len za nižšie ceny, než je obvyklá cena bezvadnej veci; kupujúceho treba upozorniť, že vec má vadu a o akú vadu ide, ak to nie je zrejmé už z povahy predaja.

## **Článok 3**

### **Zodpovednosť za vady**

a) Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec alebo poskytnutá služba pri prevzatí kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.

b) 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.

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

d) Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

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

f) 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.

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

h) Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

i) Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než poskytovateľ, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ klient objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

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

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

l) Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa poskytovateľ a kupujúci dohodli (ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov).

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

n) Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

#### **Článok 4 Uplatnenie reklamácie**

V prípade, že hosťovi apartmánu Penthouse bol predaný vadný tovar alebo poskytnutá služba nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká hosťovi právo na reklamáciu.

Podmienky uplatnenia reklamácie:

a) reklamácie sa vybavujú na mieste, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený: názov a adresa prevádzky: Apartmány Penthouse, Prístav, 028 01 Trstená reklamácie vybavuje: kompetentná osoba zodpovedajúca za apartmány Penthouse

b) ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u kompetentnej osoby a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby alebo predanom tovare (kópia objednávky, faktúra, pokladničný doklad a pod.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby alebo tovaru

vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka.

c) Poskytovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Prevádzkovateľ apartmánov je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

d) Ak klient reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa písmena f).

e) Ak klient reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie.

Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

f) Poskytovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

## **Článok 5** **Chyby odstrániteľné**

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

b) Klient 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.

c) Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Ubytovacie služby

Host' má právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov , t. j. výmenu alebo doplnenie vybavenia v rozsahu vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č.277/2008 Z.z.

## **Článok 6** **Chyby neodstrániteľné**

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

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

Ubytovacie služby

Ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na apartmáne (napr. porucha vykurovacieho systému, príkon teplej vody alebo iná technická chyba, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť), a ak nemôže host'a presunúť do iného apartmánu, a apartmán bude napriek danému nedostatku host'ovi prenajatý, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny alebo 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 7** **Alternatívne riešenie sporu**

a) Klient - spotrebiteľ má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva alebo nie je spokojný so spôsobom akým bola vybavená jeho reklamácia.

b) Ak klient odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej prijatia na základe novelizovaného Zákona č. 102/2014 Z. z. a Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov má spotrebiteľ právo na alternatívny (mimosúdny) spôsob riešenia sporov.

c) Návrh je možné podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Na

podanie návrhu je možné využiť formulár, ktorého vzor je dostupný v prílohe č.1 Zákona 391/2015 Z. z. ako aj na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

d) Klient má právo si vybrať na ktorý subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Zoznam subjektov je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR a nájdete ho tu:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektovalternatívneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>

e) Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh spotrebiteľa odmietnuť, napr.:  
- ak ho subjekt ARS vyhodnotí ako neopodstatnený alebo ak je návrh anonymný  
- ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim  
- vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur  
- je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia, a podobne.

f) Klient môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>

g) Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5,-Eur s DPH. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady

## **Článok 8** **Záverečné ustanovenia**

a) tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.08.2020.

b) o každej reklamacii sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. V prípade, že reklamacii sa nevyhovelo, alebo nebola vybavená hneď, reklamačný list sa vypisuje trojmo - druhá kópia sa postúpi zodpovednému vedúcemu.

V Námestove, dňa 24.07.2020

.....

Igor Dreveňák

Michal Bugan