REKLAMAČNÝ PORIADOK
HOTELA VICTORIA****

Prevádzkovateľ: Victoria Group, s.r.o. | V. Žingora 9820, 036 01 Martin | IČO: 36 411 779 | IČ DPH: SK2020123633

Vydaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v ich účinnom znení.

Článok I. – Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady ubytovacích, stravovacích, wellness a ďalších služieb poskytovaných Hotelom Victoria**** a pri predaji tovaru spotrebiteľom.

2. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci podnikateľskej činnosti alebo povolania. Tento poriadok neobmedzuje práva priznané kogentnými právnymi predpismi.

Článok II. – Uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ môže vytknúť vadu osobne na recepcii hotela, pri stravovacích službách aj obsluhujúcemu personálu, písomne na adrese prevádzkovateľa alebo elektronicky prostredníctvom kontaktného e-mailu zverejneného na oficiálnom webovom sídle hotela.

2. V reklamácii sa odporúča uviesť meno, kontaktné údaje, označenie služby alebo tovaru, dátum poskytnutia alebo kúpy, opis vady a požadovaný spôsob nápravy. Spotrebiteľ môže priložiť potvrdenie rezervácie, účtenku, fotografiu či iný dôkaz. Predloženie konkrétneho pokladničného dokladu nie je jediným prípustným spôsobom preukázania kúpy.

3. Vady ubytovania a služby je vhodné oznámiť bez zbytočného odkladu po ich zistení, aby hotel mohol zabezpečiť nápravu počas pobytu. Samotné neoznámenie vady počas pobytu automaticky nevylučuje zákonné nároky spotrebiteľa.

4. Pri jedlách a nápojoch určených na okamžitú spotrebu je vhodné vytknúť zjavné vady akosti, teploty, množstva alebo zloženia ihneď po zistení, podľa možnosti pred konzumáciou. Tým nie sú dotknuté zákonné práva pri skrytých vadách.

Článok III. – Práva pri vadách služieb

1. Hotel poskytuje služby v dohodnutom rozsahu a kvalite. Pri oprávnene vytknutej vade služby zabezpečí bezplatnú nápravu v primeranom čase s prihliadnutím na povahu služby a vady; podľa okolností môže ísť o opravu zariadenia, doplnenie vybavenia, upratanie, náhradnú izbu alebo opätovné riadne poskytnutie služby.

2. Ak náprava nie je možná alebo nie je primerane zabezpečená, spotrebiteľ môže podľa povahy porušenia a príslušných právnych predpisov požadovať primeranú zľavu z ceny, prípadne odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie príslušnej platby. Výška zľavy sa posudzuje individuálne podľa závažnosti a trvania vady a rozsahu dotknutého plnenia.

3. Pri vadnom jedle alebo nápoji môže byť nápravou najmä výmena, doplnenie, nové pripravenie, primeraná zľava alebo vrátenie ceny, ak sú na to splnené zákonné podmienky.

4. Reklamácia sa posudzuje podľa skutočného obsahu a okolností. Tento poriadok nevylučuje právo na náhradu škody ani iné práva podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok IV. – Postup a lehoty pri reklamácii služby

1. Hotel poskytne spotrebiteľovi bezodkladne po vytknutí vady služby písomné potvrdenie o vytknutí vady a o lehote, v ktorej vadu odstráni. Lehota na odstránenie vady služby nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak sa na danú službu nevzťahuje osobitná zákonná úprava.

2. Ak hotel odmietne zodpovednosť za vady služby, písomne oznámi spotrebiteľovi dôvody odmietnutia. Pri vadách vyžadujúcich okamžitú nápravu počas pobytu hotel koná bez zbytočného odkladu; 30 dní nie je automatickou lehotou na odklad nápravy.

3. O reklamácii sa vedie záznam obsahujúci najmä dátum, predmet reklamácie, opis vady, požadovaný spôsob nápravy, prijaté opatrenia a výsledok. Spotrebiteľovi sa poskytne príslušné písomné potvrdenie.

Článok V. – Reklamácie zakúpeného tovaru

1. Pri spotrebiteľskej kúpe tovaru sa uplatnia najmä § 612 až § 626 Občianskeho zákonníka. Predávajúci spravidla zodpovedá za vadu, ktorú mala vec pri dodaní a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania; pri osobitných druhoch tovaru môžu platiť odlišné pravidlá.

2. Kupujúci vytkne vadu do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr v zákonnej dobe zodpovednosti za vady. Podľa zákonných podmienok môže požadovať opravu alebo výmenu, primeranú zľavu alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy.

3. Hotel poskytne bezodkladne písomné potvrdenie o vytknutí vady tovaru s uvedením lehoty na jej odstránenie. Táto lehota nesmie presiahnuť 30 dní, ak dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívny dôvod, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť. Odmietnutie zodpovednosti za vadu oznámi písomne s uvedením dôvodov.

Článok VI. – Súčinnosť a ochrana údajov

1. Spotrebiteľ poskytne primeranú súčinnosť potrebnú na preverenie vady. Pri reklamácii izby môže hotel po dohode so spotrebiteľom vykonať obhliadku alebo zabezpečiť technický zásah, pri rešpektovaní súkromia a bezpečnosti hostí.

2. Osobné údaje súvisiace s reklamáciou sa spracúvajú iba v rozsahu potrebnom na vybavenie reklamácie, plnenie zákonných povinností a ochranu právnych nárokov podľa platných pravidiel ochrany osobných údajov.

Článok VII. – Alternatívne riešenie sporov

1. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že hotel porušil jeho práva, môže hotelu zaslať žiadosť o nápravu.

2. Ak hotel odpovie na žiadosť zamietavo alebo neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušným subjektom môže byť Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk), prípadne iný oprávnený subjekt ARS. Právo obrátiť sa na súd zostáva zachované.

3. Ak hotel žiadosť o nápravu zamietne, informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov.

Článok VIII. – Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je dostupný na recepcii hotela a na oficiálnom webovom sídle hotela. V prípade rozporu s právnym predpisom sa uplatní právny predpis.

2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 15. 11. 2026 a nahrádza reklamačný poriadok účinný od 1. 1. 2012.

V Martine dňa 15. 11. 2026

Ing. Ondrej Čuraj
konateľ spoločnosti Victoria Group, s.r.o.