

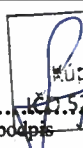

KB SPA s.r.o.
Kúpeľná 1/2
976 62 Brusno

REKLAMAČNÝ PORIADOK

str. 1 zo 4
Dátum: 1.1. 2024



Kúpele BRUSNO

Vypracoval: Lenka Sokolová, MOM	Schválil: Ing. Pavlína Filipi konateľ	Účinnosť: 01.01. 2024
 KB SPA s.r.o. Kúpeľná 1/2, 976 62 Brusno IČO: 57 663 281, DIČ: 2123114804 podpis	 podpis	1.1. 2024

REKLAMAČNÝ PORIADOK

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v Kúpeľnom hoteli Poľana a Kúpeľnom dome Brusnianka a v Chate Brusno sa na základe zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a 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 v platnom znení vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok I. **Úvodné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby predávané predávajúcim/poskytovateľom služieb KB SPA s.r.o., IČO: 52 883 281, so sídlom Kúpeľná 1/2, 976 62 Brusno, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, v oddiele: Sro, vo vložke č.: 38051/S v Kúpeľnom hoteli Poľana (ďalej aj ako „KH“), Kúpeľnom dome Brusnianka (ďalej aj ako „KD“) a v Chate Brusno (ďalej ako CHB).
2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Článok II. **Zodpovednosť za vady a záručná doba**

1. KB SPA s.r.o. ako predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí klientom - spotrebiteľom ako kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá KB SPA s.r.o. ako predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
3. 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.
4. Ak ide o použitú vec, klient – spotrebiteľ a KB SPA s.r.o. ako predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
5. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci klientom - spotrebiteľom ako kupujúcim.
6. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Článok III. **Právo na reklamáciu**

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád zakúpených tovarov alebo služieb vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, vrátenie kúpnej ceny, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

Článok IV. **Predmet reklamácie a postup pri uplatnení reklamácie**

1. Reklamáciu je potrebné doručiť KB SPA s.r.o. ako predávajúcemu/poskytovateľovi osobne alebo doporučenou poštou.
2. Klient – spotrebiteľ je povinný podať správu KB SPA s.r.o. ako predávajúcemu/poskytovateľovi o vadách tovaru alebo vadne poskytnutej službe bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu alebo vadne poskytnutú službu zistil, a to predložením vadného tovaru alebo preukázaním vadne poskytnutej služby.

3. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v KH ihneď pri zistení nedostatku.
4. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
5. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým v KH, KD a CHB, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice alebo iného dokladu o kúpe, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe KB SPA s.r.o. nemusí reklamáciu uznať.
6. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u zamestnanca recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
7. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.
8. KB SPA s.r.o. nemôže odmietnuť prijatie reklamácie od klienta - spotrebiteľa, ak tento vie preukázať, že vadný výrobok alebo služba boli u neho zakúpené a sú v záručnej lehote.

Článok V.

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má klient – spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. KB SPA s.r.o. ako predávajúci/poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Klient – spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým KB SPA s.r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
3. KB SPA s.r.o. ako predávajúci/poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to klientovi - spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má klient – spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Ak ide o iné neodstrániteľne vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
5. Pohostinské služby:
 - a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
 - b) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady alebo má právo namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci.
 - c) Reklamácie v pohostinských službách sa uplatňujú predovšetkým priamo u konkrétneho zamestnanca, prípadne u vedúceho pohostinskej prevádzky.
6. Ubytovacie služby:
 - a) Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov alebo výmenu vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
 - b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelené klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak KB SPA s.r.o. nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.
 - c) Reklamácie v ubytovacích službách sa uplatňujú predovšetkým priamo na recepcií, prípadne u vedúcej ubytovacej prevádzky.
7. Kúpeľné a wellnes služby a služby v Caracalla spa:
 - a) V prípade, že nie je poskytnutá liečebná procedúra z technických dôvodov bude klientovi umožnené vrátenie finančnej čiastky alebo podľa dohody náhrada absolvovania procedúry v inom termíne.

- b) Reklamácie v zdravotníckych službách si klient uplatňuje u vedúceho lekára alebo vedúcej sestry.
8. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu okamžite na mieste výmenou za služby alebo tovar, spíše poverený zamestnanec (spravidla vedúci príslušnej činnosti) záznam o reklamáci. V zázname klient uvedie presné označenie poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas, kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.
 9. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá zamestnancovi KB SPA s.r.o. písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamáci výslovne uvedená.
 10. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku IV. rozhodne riaditeľ alebo ním poverený zamestnanec KB SPA s.r.o. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní.
 11. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má klient – spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. KB SPA s.r.o. ako predávajúci/poskytovateľ je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, tovar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.
 12. Ak klient - spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže KB SPA s. r.o. vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak klient - spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a KB SPA s.r.o. ju zamietla, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže klient - spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.
 13. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamáci a spôsobe jej vybavenia.
 14. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Článok VI.

Alternatívne riešenie sporov

1. Klient - spotrebiteľ má možnosť v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov riešiť prípadný spor medzi poskytovateľom služieb/predajcom tovaru a spotrebiteľom v intenciách citovaného zákona.
2. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku, a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Článok VII.

Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

1. Klient je povinný poskytnúť zamestnancovi KB SPA s.r.o. súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru a predloží doklady týkajúce sa reklamovaného tovaru alebo služby, vrátane dokladu o zaplatení reklamovanej služby alebo tovaru.
2. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní zamestnancovi KB SPA s.r.o. prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Článok VIII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom podpísania konateľom spoločnosti KB SPA s.r.o. a účinnosť dňom 01.01.2024.
2. Reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov KB SPA s.r.o. a pre všetkých klientov - spotrebiteľov KB SPA s.r.o., ktorí sú zákazníkmi v KH Poľana, KD Brusnianka, Caracalla spa a Chaty Brusno
3. Skutočnosti týkajúce sa reklamácie týmto reklamačným poriadkom neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, 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 v platnom znení a ostatných súvisiacich právnych predpisov.
4. Reklamácie klientov – právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa v zmysle 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 v platnom znení sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom v platnom znení.
5. KB SPA s.r.o. si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Rozdeľovník reklamačného poriadku:

1. Sekretariát GR – originál
2. Recepcia - kópia
3. Stravovací úsek – kópia
4. Zdravotnícky úsek – kópia
5. Caracalla spa – kópia
6. Chata Brusno

