



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

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

str. 1 zo 4  
Dátum: 1.7. 2024



# *Kúpele* BRUSNO

Vypracoval: Lenka Sokolová, MOM	Schválil: Ing. Pavlína Filipi konateľ 5	Účinnosť: 01.07. 2024
 ..... podpis	 ..... podpis	1.7. 2024

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 vytyka 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 recepcii, prípadne u vedúcej ubytovacej prevádzky.
7. Kúpeľné a wellness 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.

**Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom podpísania konateľom spoločnosti KB SPA s.r.o. a účinnosť dňom 01.07.2024.
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. 108/2024 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. 108/2024 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