

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice a.s., so sídlom Ul. SNP 519, 039 12 Turčianske Teplice, IČO: 31 642 322, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd.: Sa, vl. č.: 327/L
číslo telefónu a faxu : 043/4913380, 043/4922943;

vypracovaný na základe a podľa Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (*ďalej len „Občiansky zákonník“*) 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 (*ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“*).

1.1 Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok upravuje postup klienta – ako spotrebiteľa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorým sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (*ďalej v texte aj „klient – spotrebiteľ“*), a spoločnosti Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice, a.s. (*ďalej v texte len „SLK TT“*) v prípade, ak aj napriek všetkému úsiliu SLK TT o zachovanie vysokej kvality poskytovaných, resp. predávaných služieb/tovarov/výrobkov, vznikne na strane klienta - spotrebiteľa dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za ich vady.

Reklamácie klientov – právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa, sa riadia Obchodným zákonníkom č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.

Reklamácie sú pre SLK TT motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných, resp. predávaných služieb/tovarov/výrobkov. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií (*ďalej len „reklamačné konanie“*).

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služby/tovaru/výrobku.

SLK TT zodpovedajú za vady poskytovaných, resp. predávaných služieb/tovarov/výrobkov podľa §§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka.

1.2 Podanie a vybavenie reklamácie

V prípade, že po zistení dôvodov a skutočností, ktoré môžu byť predmetom reklamácie si klient - spotrebiteľ uplatní svoje právo na reklamáciu, je povinný tak urobiť v nasledovnej lehote : bezodkladne; a to niektorým z nasledovných spôsobov uplatnenia:

- ✎ osobne, priamo na mieste poskytnutia, resp. predaja služby/tovaru/ výrobku u príslušného zodpovedného zamestnanca recepcie ubytovacieho zariadenia, ktorý zabezpečí spísanie zápisnice o uplatnení reklamácie (štandardizovaného Reklamačného protokolu),
- ✎ písomne, doporučenou listovou zásielkou, odoslanou na adresu SLK TT;

inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené až po stanovenej lehote (v zmysle znenia predošlej vety „bezodkladne“) nebudú SLK TT prihliadať.

Klient - spotrebiteľ má právo reklamovať vady služby/tovaru/výrobku len vo vlastnom mene.

Prevzatie a vybavenie reklamácie sa dokumentuje dokladom, ktorý vydávajú SLK TT.

SLK TT pri uplatnení reklamácie vydajú klientovi – spotrebiteľovi potvrdenie. SLK TT o vybavení reklamácie vydajú klientovi - spotrebiteľovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

SLK TT po poučení klienta – spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§§ 622 „odstrániteľné vady“ a 623 „neodstrániteľné vady“ Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia klienta – spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si uplatňuje, určia spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby/tovaru/výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Spôsobom vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa sa rozumie 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.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má klient – spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Klient - spotrebiteľ je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, najmä podať pravdivé informácie a predložiť doklady týkajúce sa reklamovanej služby/tovaru/výrobku, vrátane dokladov o zaplatení reklamovanej služby/tovaru/výrobku.

Ak to povaha reklamácie vyžaduje, klient – spotrebiteľ má povinnosť umožniť SLK TT prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa SLK TT mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

SLK TT vedú evidenciu o reklamáciách, ktorú na požiadanie poskytnú orgánu dozoru na nazretie.

Evidencia o reklamácii obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie spolu s vyjadreniami kompetentných zamestnancov.

Za predpokladu, že SLK TT po preskúmaní a posúdení reklamácie uznajú reklamáciu ako opodstatnenú, bude klientovi - spotrebiteľovi v reklamačnom konaní poskytnutá jedna z nasledovných foriem kompenzácie:

- 👑 odstránenie vady poskytovanej služby/tovaru/výrobku,
- 👑 výmenu služby/tovaru/výrobku za iné,
- 👑 vrátenie plnej alebo pomernej časti ceny zaplatenej služby/tovaru/výrobku,
- 👑 poskytnutím primeranej zľavy z ceny budúcej poskytovanej služby, ale
- 👑 len za predpokladu, že klient - spotrebiteľ s týmto riešením súhlasí.

1.3 Osobitné ustanovenia

Nespokojnosť s poskytovanými, resp. predávanými službami/tovarom/ výrobkami – bez uplatnenia nárokov z väd ; je klient – spotrebiteľ oprávnený vyjadriť podaním sťažnosti, prípadne podnetu, na ktorých postup uplatňovania a vybavovania sa primerane použijú hore uvedené ustanovenia.

Klient – spotrebiteľ má právo na služby/tovar/výrobky v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Klient – spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Klient – spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe SLK TT, alebo okolnosti na strane klienta - spotrebiteľa, na základe ktorých klient - spotrebiteľ úplne alebo sčasti nevyužije objednanú, zaplatenú a SLK TT zabezpečenú službu/tovar/výrobok, nevzniká klientovi - spotrebiteľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny takejto služby/tovaru/výrobku. SLK TT nezodpovedajú za škodu, ktorú samé nezavinili a nezavinili ju ani ich dodávatelia služieb/tovarov/výrobkov a škoda bola spôsobená klientovi - spotrebiteľovi trefou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb/tovarov/výrobkov, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

1.4 Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je záväzný pre SLK TT a pre všetkých klientov - spotrebiteľov SLK TT.

Reklamačný poriadok je umiestnený na všetkých prevádzkach SLK TT na viditeľnom mieste dostupnom klientovi – spotrebiteľovi.

SLK TT si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Účinnosť tohto reklamačného poriadku je od 26.3.2019

Ing. Zuzana Ďurinová

Generálna riaditeľka

SLK Turčianske Teplice, a.s.