



TERMÁLY MALÉ BIELICE

REKLAMAČNÝ PORIADOK

UBYTOVACIEHO ZARIADENIA „Termály Malé Bielice“

I. Všeobecné ustanovenia

1. Spoločnosť **AQUALAND Malé Bielice, s.r.o.**, IČO: 44 414 340, so sídlom Partizánske, Kúpeľná 103-105, 958 04, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Trenčíne, vložka 33187/R (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) poskytuje hosťom ubytovacie služby a služby s tým súvisiace v prevádzke ubytovacieho zariadenia s názvom „Termály Malé Bielice“ nachádzajúcim sa na adrese Partizánske, Kúpeľná 103-105, PSČ 958 04 (ďalej len „**Ubytovacie zariadenie**“).

2. Prevádzkovateľ týmto v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej len „**ObčZ**“), a ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v platnom znení (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), prijíma naučely správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií poskytovaných produktov a služieb v Ubytovacom zariadení tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).

3. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na objednané ubytovacie a súvisiace služby a produkty zakúpené hosťom u Prevádzkovateľa.

II. Právo zo zodpovednosti za vady

1. V prípade, že sú hosťovi Ubytovacieho zariadenia poskytované produkty alebo služby v nižšom rozsahu či kvalite, než bolo vopred dohodnuté alebo než je obvyklé, vzniká hosťovi právo na uplatnenie reklamácie prípadných nedostatkov a vád na poskytovaných produktoch či službách, vrátane práva na odstránenie týchto nedostatkov a vád, doplnenie, výmenu, náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatenej za poskytnuté produkty či služby.

III. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (reklamácia)

1. V prípade, že hosť zistí príčiny a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie poskytovaných služieb, je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, a to spôsobom uvedeným nižšie.

2. V prípade uplatnenia reklamácie zakúpeného produktu je hosť povinný uplatniť reklamáciu najneskôr do uplynutia záručnej doby daného produktu. Záručné doby sú upravené v ustanoveniach § 620 a nasl. ObčZ. V prípade, že hosť neuplatní reklamáciu v súlade s vyššie uvedeným, právo na uplatnenie reklamácie zaniká a reklamácia nebude uznaná ako oprávnená.

3. Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu s uvedením okolností reklamácie a chýb, ktoré hosť vytýka. V prípade, že nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je zodpovedný zamestnanec povinný spísať a vydať hosťovi osvedčenie o uplatnení reklamácie a poučiť ho o právach, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o ochrane spotrebiteľa a primerane z ustanovení § 622 a § 623 ObčZ. Zodpovedný zamestnanec rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a v zložitejších prípadoch postúpi reklamáciu na nadriadenú osobu, ktorá o reklámácii rozhodne do 3 pracovných dní. Pokiaľ nie je možné reklamáciu vybaviť v lehote 3 pracovných dní, rozhoduje o reklámácii táto nadriadená osoba



a informuje hostá o lehote na vybavenie reklamácie. Táto lehota však nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Na účely vybavenia reklamácie je hosť povinný uviesť svoje kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých ho bude Prevádzkovateľ informovať o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné ju vybaviť ihneď po jej uplatnení.

IV. Postup pri vybavovaní reklamácie jednotlivých služieb a produktov

1. Reklamácia ubytovacích služieb (odstrániteľné vady)

• V prípade odstrániteľných vád (napr. chýbajúce vybavenie Izby či iné nedostatky) má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vád, t. j. na výmenu alebo doplnenie vybavenia v rozsahu Vyhlášky Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na zaradovanie ubytovacích zariadení do kategórií a tried, v platnom znení. Hosť je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu od zistenia vady na recepcii Ubytovacieho zariadenia.

2. Reklamácia ubytovacích služieb (neodstrániteľné vady)

• V prípade neodstrániteľných vád (napr. porucha teplej vody a pod.) má hosť právo na bezplatné poskytnutie náhradného ubytovania v rámci Ubytovacieho zariadenia rovnakej kategórie, prípadne nižšej kategórie s primeranou zľavou po dohode s Prevádzkovateľom. Hosť je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu od zistenia vady na recepcii Ubytovacieho zariadenia. Ak nie je možné poskytnúť hosťovi náhradné ubytovanie, má hosť právo odstúpiť od zmluvy pred prvou nocou a požadovať vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

3. Reklamácia stravovacích služieb (odstrániteľné vady)

• Vady týkajúce sa akosti, hmotnosti, teploty či miery jedla a nápojov určených na okamžitú spotrebu, hosť uplatňuje **ihneď** po ich zistení priamo u obsluhujúceho personálu reštaurácie či baru. Ak ide o chybu v akosti jedla či nápoja (napr. zlá chuť, zápach) je nevyhnutné reklamovať **bezprostredne** (z jedla či nápoja nesmie byť skonzumované viac než ¼ porcie). Pri chybách v hmotnosti alebo objeme stravy či nápoja je potrebné reklamáciu uplatniť ešte **pred** začiatkom konzumácie.

4. Reklamácia stravovacích služieb (neodstrániteľné vady)

• V prípade neodstrániteľných vád (napr. znehodnotenú jedlo) je hosť povinný uplatniť reklamáciu ihneď po zakúpení priamo u obsluhujúceho personálu. Ak personál zistí, že vadu nemožno odstrániť, hosť má právo na úplnú výmenu jedla alebo nápoja, či na vrátenie zaplatenej ceny.

5. Reklamácia wellness služieb (odstrániteľné vady)

• Hosť je povinný uplatniť reklamáciu vopred alebo počas poskytovania wellness služieb priamo u personálu wellness centra. V prípade odstrániteľných vád má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vád (napr. chýbajúce súčasti wellness balíčka). Reklamácia uplatnená **po úplnom ukončení** alebo vyčerpaní wellness služieb už nebude uznaná.



TERMÁLY MALÉ BIELICE

6. Reklamácia wellness služieb (neodstrániteľné vady)

• V prípade neodstrániteľných vád (napr. vážna technická porucha, ktorá znemožňuje využitie služby) má hosť právo na primeranú zľavu z ceny služby alebo na odstúpenie od zmluvy **pred** začiatkom poskytovania tejto služby a vrátenie zaplatenej ceny. Hosť musí uplatniť reklamáciu priamo u personálu wellness služieb.

7. Reklamácia zakúpených produktov (odstrániteľné vady)

• Hosť má právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vád. Hosť môže požadovať aj výmenu produktu (alebo iba vadnej časti produktu) za bezchybný, ak tým nevzniknú Prevádzkovateľovi neprimerané náklady. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo nahradiť vadný produkt iným bezchybným produktom, ak tým nevzniknú neprimerané náklady.

8. Reklamácia zakúpených produktov (neodstrániteľné vady)

• Ak má produkt neodstrániteľnú vadu, hosť má právo na výmenu produktu za bezchybný alebo na odstúpenie od zmluvy. To isté platí aj pri odstrániteľných vadách, ktoré sa opakovane vyskytli alebo ak má produkt väčšie množstvo vád.

V. Súčinnosť

1. Hosť je povinný uplatniť reklamáciu osobne alebo prostredníctvom e-mailu a zúčastniť sa reklamačného konania. Je tiež povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie týkajúce sa poskytnutého produktu či služieb. Ak to situácia vyžaduje, hosť je povinný umožniť Prevádzkovateľovi vstup do predmetných priestorov, aby sa mohol presvedčiť o opodstatnenosti reklamácie.

2. Pri uplatnení reklamácie je hosť povinný predložiť všetky relevantné doklady o poskytnutom produkte či službe (objednávka, faktúra a pod.), pri ktorom vadu alebo nedostatok vytýka. Bez predloženia dokladu o zakúpení produktu alebo služby nie je Prevádzkovateľ povinný reklamáciu uznať. Ak to vyžaduje povaha reklamovaného plnenia, hosť musí predložiť aj konkrétnu vec, pri ktorej vadu vytýka.

VI. Záverečné ustanovenia

1. Hostia sú povinní oboznámiť sa s týmto Reklamačným poriadkom na začiatku pobytu. Prihlásením sa hosť na recepcii Ubytovacieho zariadenia berie hosť tento Reklamačný poriadok na vedomie a vyjadruje s ním súhlas.

2. Tento Reklamačný poriadok je v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa k nahliadnutiu na viditeľnom mieste prístupnom hosťom, konkrétne na recepcii Ubytovacieho zariadenia a na internetových stránkach Ubytovacieho zariadenia <https://www.termalymalebielice.com/>.



TERMÁLY MALÉ BIELICE

3. Informácie týkajúce sa alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sú uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach Ubytovacieho zariadenia, ktoré sú dostupné na internetových stránkach Ubytovacieho zariadenia: <https://www.termalymalebielice.com/> a na recepcii Ubytovacieho zariadenia.
4. Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany a spracovania osobných údajov, ktoré sú zverejnené na internetových stránkach Ubytovacieho zariadenia: <https://www.termalymalebielice.com/>.
5. V prípadoch neupravených týmto Reklamačným poriadkom sa práva a povinnosti hosta a Prevádzkovateľa riadia slovenskými právnymi predpismi.
6. Tento Reklamačný poriadok je vyhotovený v slovenskom a anglickom jazyku. V prípade, že si jazykové verzie tohto Reklamačného poriadku odporujú, má prednosť verzia v slovenskom jazyku.
7. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný odo dňa 12. 02. 2025.

V Partizánskom dňa 12. 02. 2025

AQUALAND Malé Bielice, s.r.o.

Michal Chour, konateľ