



# Reklamačný poriadok

## 1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie služieb poskytovaných spoločnosťou Marlene s. r. o., so sídlom Dedovka 1799, 02301 Oščadnica, IČO: 4669 2720 , IČ DPH: SK2023517518, registrovaná v Obchodnom registri Slovenskej republiky vedený Okresným súdom Žilina, odd. Sro, vložka č. 56735/L (ďalej len „Poskytovateľ“), a to ubytovacích, stravovacích a ďalších hotelových a doplnkových služieb (ďalej spoločne „služby“) v Hotel Marlene\*\*\*\* Oščadnica, (ďalej len „Hotel“) klientmi Hotela – fyzickými osobami v postavení spotrebiteľa podľa § 2 písm. 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“) v spojení s § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) (ďalej len „Host“). Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na uplatňovanie reklamácií tovaru alebo poskytnutých služieb predávaného poskytovateľom.

1.2. Reklamácie klientov - právnických osôb a fyzických osôb – podnikateľov, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

1.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na uplatňovanie nárokov z väd ubytovacích, stravovacích a ďalších hotelových a doplnkových služieb poskytovateľom v Hoteli od momentu nástupu Host'a na pobyt do jeho ukončenia. Tiež sa vzťahuje na predaj doplnkového tovaru v Hoteli.

1.4. Poskytovateľ týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa riadne informuje zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, ako a kde môže reklamáciu uplatniť.

1.5. Poskytovanie služieb sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

1.6. Host' má právo na poskytnutie ubytovacích, stravovacích a ďalších hotelových a doplnkových služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, a/alebo na tovar v bežnej kvalite.

1.7. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby alebo vady doplnkového tovaru predávaného poskytovateľom zákazníkom v Hoteli.

## 2. Zodpovednosť za vady

2.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí Host'ovi alebo predaný tovar pri jeho prevzatí Host'om.

2.2 Ustanovenia o záručnej dobe sa riadia ustanoveniami § 620 a 621 Občianskeho zákonníka v prípade Host'a, ktorý je spotrebiteľom, inak príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

2.3 Za vadu sa nepovažuje výmena tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania alebo neoprávneného alebo nesprávneho zásahu do tovaru.

2.4 Host' je povinný tovar si prezrieť a skontrolovať pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí.

2.5 Zjavnými vadami sú vady zistiteľné pri preberaní tovaru a/alebo poskytovanej služby (napr. množstevná odchýlka, nekvalitne poskytnutá služba), ktoré je Host' povinný okamžite oznámiť Poskytovateľovi.

2.6 Poskytovateľ nezodpovedá za vady, o ktorých Host' vedel pri uzatváraní zmluvy alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa uzatvorila zmluva vedieť musel, ibaže sa vady týkajú vlastností poskytovanej služby a/alebo tovaru, ktoré mali mať podľa zmluvy. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ktoré Host' spôsobil sám, ako ani za vady, o ktorých zákazník pred začatím poskytovania služieb a/alebo prevzatím tovaru vedel alebo vedieť musel alebo bol na vady služieb a/alebo tovaru výslovne a jasne Poskytovateľom upozornený, ani za vady, ktoré vznikli v dôsledku pôsobenia vyššej moci.

## 3. Právo Host'a na reklamáciu

3.1 V prípade, ak sú Host'ovi v Hoteli poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako bolo vopred dohodnuté alebo ako je bežné, vzniká Host'ovi právo na reklamáciu. Host' môže svoje právo na reklamáciu uplatniť formou práva na odstránenie, doplnenie, výmenu, poskytnutie novej služby, alebo primeranú zľavu z ceny ním uhradených služieb.

3.2 Host' je povinný uplatniť nároky z väd služieb a/alebo tovaru (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady služieb a/alebo tovaru), v prípade služieb najneskôr do skončenia pobytu a v prípade tovaru najneskôr do uplynutia záručnej doby, inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote Poskytovateľ neprihliada.

3.3 Host' je povinný uplatniť reklamáciu služieb a/alebo tovaru osobne u zodpovedného zamestnanca Poskytovateľa podľa bodu 4.6 tohto reklamačného poriadku. Host' je povinný uplatniť reklamáciu väd tovaru, ktoré sa vyskytnú v záručnej doby (skryté vady) osobne u zodpovedného zamestnanca Poskytovateľa podľa bodu 4.6 tohto reklamačného poriadku, alebo písomne na adresu sídla Poskytovateľa alebo elektronicky e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu: [marlene@marlene.sk](mailto:marlene@marlene.sk)

V prípade uplatnenia reklamácie tovaru písomne alebo elektronicky je zákazník povinný zaslať reklamovaný tovar na adresu určenú Poskytovateľom pri uplatnení reklamácie zákazníkom.

3.4 Poskytovateľ je povinný prijať reklamáciu Host'a v Hoteli prostredníctvom povereného zamestnanca Poskytovateľa pri uplatnení reklamácie.

4. Spôsob a lehoty uplatnenia reklamácie. Práva a povinnosti Host'a pri vybavovaní reklamácie, spolupôsobenie Host'a.

4.1 Ak Host' zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného zamestnanca Poskytovateľa.

4.2 Host' je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zakúpení služieb a/alebo tovaru (objednávka, faktúra, pokladničný blok, zmluva a pod.), ak má takýto doklad k dispozícii.

4.3 Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby Host' pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytýka v rámci reklamačného konania.

4.4 Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a väd uvádzaných zákazníkom. O uplatnení reklamácie vydá Poskytovateľ Host'ovi potvrdenie. Poskytovateľ po starostlivom preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Pokiaľ nie je možné reklamáciu vybaviť v lehote podľa predchádzajúcej vety, informuje Poskytovateľ Host'a o lehote na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je Host' povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude Host' vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení priamo v Hoteli.

4.5 Host' je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať o informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, Host' umožní zamestnancom Poskytovateľa vstup do priestorov, ktoré mu boli poskytnuté na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o dôvodnosti a oprávnenosti reklamácie.

4.6 Reklamácie sa uplatňujú u jednotlivých vedúcich zamestnancov na jednotlivom stredisku Hotela.

## 5. Vybavenie reklamácie

### 5.1 Vady odstrániteľné

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, Host' má právo žiadať Poskytovateľa o riadne, včasné a bezplatné odstránenie tejto vady.

5.1.1 Pri ubytovacích službách má Host' právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov.

5.1.2 Pri stravovacích službách, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera má Host' právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie danej chyby. Nedostatky, týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí Host' reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo v reštaurácii u obsluhujúceho personálu (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja). V prípade, že sa zistené nedostatky týkajú množstva alebo hmotnosti stravy a/alebo nápojov určených k okamžitej konzumácii, musí ich Host' reklamovať ešte pred začatím konzumácie (tzn. pred prvým ochutnaním).

5.1.3 Na úseku Wellness centra a jeho služieb má Host' právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne po ich zistení oznámi zamestnancovi Hotela.

5.1.4 Ak ide o vadu/chybu tovaru, ktorú možno odstrániť, Host' má právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Host' môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.

### 5.2 Vady neodstrániteľné

5.2.1 V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na ubytovacích službách a ak Poskytovateľ nemôže poskytnúť Host'ovi iné náhradné ubytovanie, prípadne poskytnúť Host'ovi ubytovanie v inej izbe rovnakej kategórie v Hoteli a ak bude napriek týmto vadám poskytnuté ubytovanie v danej izbe Host'ovi, má Host' po dohode s Poskytovateľom právo na poskytnutie primeranej zľavy z ceny ubytovania. Inak má Host' právo na odstúpenie od zmluvy pred prvým prenocovaním a vrátenie ním zaplatenej ceny ubytovacích služieb. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia Poskytovateľa dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti Host'om objednanému a Poskytovateľom potvrdenému ubytovaniu v Zmluve o ubytovaní a Host' nesúhlasí s poskytnutým náhradným ubytovaním, má Host' rovnako právo na odstúpenie od Zmluvy o ubytovaní pred prenocovaním a vrátenie zaplatenej ceny.

5.2.2 V prípade, že nie je možné vady stravovacích služieb odstrániť, má Host' právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny.

5.2.3 Pokiaľ nie je možné odstrániť vadu alebo vady na úseku Spa & Wellness služieb, má Host' právo na primeranú zľavu z ceny služby alebo na odstúpenie od zmluvy pred začiatkom poskytovania služby a vrátenie zaplatenej ceny služby. V

prípade, že Host' uplatnení nároky z vady služby až po jej úplnom poskytnutí a vyčerpaní, nie je možné reklamáciu uznať ako oprávnenú.

5.2.4 Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, Host' má právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy s Poskytovateľom odstúpiť. Uvedené platí aj v prípade odstrániteľných väd, pri ktorých však Host' pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Host' právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

5.3 Host' má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie.

5.4 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého jednotlivého prípadu reklamácie.

## 6. Ochrana osobných údajov

6.1 Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov Poskytovateľa a sú uverejnené na internetovej stránke hotela.

## 7. Záverečné ustanovenia

7.1 Alternatívne riešenie sporov: V prípade, ak Host' - spotrebiteľ - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ služieb ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

Ak Poskytovateľ na žiadosť Host'a podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania Host'om, má Host' právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s poskytovateľom ako predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, poštový priečinok 29 alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk).

7.2 Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 20.06.2025

7.3 Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke Hotela a umiestnený na recepcii Hotela. Prijatím služby a/alebo prevzatím tovaru spotrebiteľ potvrdzuje, že bol s týmto reklamačným poriadkom oboznámený, o čom informujú Obchodné podmienky Hotela.

V Oščadnici dňa 20.06.2025 Alena Kublová, konateľ