

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Ubytovanie Family***

Prevádzkovateľ:	Svetlana Antálková – Štúdio preTeba, Smrdáky 195, 906 03 Smrdáky
Prijaté dňa:	14. 6. 2021
Podpis:	

1. IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE PREVÁDZKOVATEĽA UBYTOVACIEHO ZARIADENIA

- 1.1. Ubytovacie zariadenie Ubytovanie Family*** (ďalej ako „**Ubytovacie zariadenie**“) sa nachádza na adrese Smrdáky 143, 906 03 Smrdáky.
- 1.2. Prevádzkovateľom ubytovacieho zariadenia je fyzická osoba – podnikateľ Svetlana Antálková – Štúdio preTeBa, Smrdáky 195, 906 03 Smrdáky, IČO: 46 173 242, zapísaná v živnostenskom registri OÚ Senica, č. 240-21438 (ďalej ako „**Prevádzkovateľ**“).
- 1.3. Kontaktnými údajmi Prevádzkovateľa sú: email – svetlana.antalkova@gmail.com, tel. č. +421 903 658 962.

2. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 2.1. Na zabezpečenie rýchleho a bezproblémového postupu pri vybavovaní reklamácií ubytovacích služieb (ďalej ako „**služby**“) poskytovaných Ubytovacím zariadením prijal Prevádzkovateľ tento reklamačný poriadok v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom 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 „**Reklamačný poriadok**“).
- 2.2. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má poskytnutá služba pri jej prevzatí návštevníkom Ubytovacieho zariadenia (ďalej ako „**host**“). Prevádzkovateľ poskytuje na tovary a služby záruku za vady v trvaní 24 mesiacov, ak nie je ďalej ustanovené inak. Záručná doba pri všetkých službách začína plynúť v deň ich prevzatia. Záručným listom je faktúra alebo iný doklad o zaplatení tovaru alebo služby.
- 2.3. Host' je povinný oboznámiť s obsahom poskytovanej služby najneskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe (pri prevzatí), pričom sa prihliadne na povahu tovaru alebo poskytnutej služby. Ubytovacie zariadenie nezodpovedá za vady služby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
- 2.4. Ak host' poskytovanú službu neprezrie alebo nezariadi, aby bola prevzatá v čase prechodu nebezpečenstva škody na poskytnutej službe, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mala poskytnutá služba už v čase prechodu nebezpečenstva škody na host'a.
- 2.5. Každý host' (v postavení spotrebiteľa) má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite a v prípade, ak sú poskytované služby nižšej kvality alebo rozsahu ako bolo vopred dohodnuté, môže host' uplatniť svoje právo na reklamáciu. Host' je oprávnený si uplatňovať práva z poskytnutej záruky iba v prípade, ak uhradil celkovú cenu za služby.
- 2.6. Ak host' zistí dôvody, pre ktoré si môže uplatniť právo reklamácie v súvislosti s ubytovacími službami, je povinný si túto reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu u vedúceho zamestnanca, prípadne iného zodpovedného pracovníka Ubytovacieho zariadenia, na ktorom je reklamovaná služba poskytovaná.
- 2.7. Pri uplatnení reklamácie je host' povinný predložiť doklady o poskytnutí služby (faktúra alebo doklad o zaplatení, ktorý sa považuje za záručný list. Host' je povinný uviesť skutočnosti, ktoré nasvedčujú tomu, že reklamovaná služba má vady a uviesť ich pravdivý opis, rozsah a čas, kedy sa vyskytli. Ak to povaha veci vyžaduje, vedúci zamestnanec alebo iný zodpovedný pracovník vykoná kontrolu odôvodnenosti reklamácie priamo v priestore Ubytovacieho zariadenia, ktorý bol poskytnutý host'ovi na prechodné ubytovanie, pričom host' je povinný za týmto účelom umožniť prístup do tohto priestoru.
- 2.8. Vedúci zamestnanec alebo iný zodpovedný pracovník Ubytovacieho zariadenia zaeviduje reklamáciu spolu so všetkými zistenými skutočnosťami formou **reklamačného protokolu**. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Kópia reklamačného protokolu bude odovzdaná host'ovi.
- 2.9. Po dôkladnom preskúmaní podanej reklamácie Vedúci zamestnanec alebo iný zodpovedný pracovník Ubytovacieho zariadenia určí spôsob a vybaví reklamáciu **(i)** ihneď, **(ii)** v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie alebo **(iii)** v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu veci, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

- 2.10. Host' má právo na zjednanie nápravy jednou z možných foriem: (i) odstránenie vady, (ii) výmena veci, ktorá je súčasťou služby alebo poskytnutie novej náhradnej služby alebo (iii) zníženie kúpnej ceny v závislosti od povahy tej-ktorej vady. Host' má právo žiadať včasnú, riadnu a bezplatnú nápravu reklamovaných väd. V odôvodnených prípadoch môže Prevádzkovateľ reklamáciu zamietnuť.
- 2.11. Ak sa v spojitosti s ubytovacími službami vyskytnú neodstrániteľné vady technického charakteru (poruchy kúrenia, tlaku vody a pod.) a nie je možné hosťovi poskytnúť iné náhradné ubytovanie a i napriek tomu bude izba s vadami poskytnutá hosťovi, má právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania do výšky 30% z ceny alebo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.
- 2.12. Každý hosť v postavení Spotrebiteľa, má v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „**Zákon o alternatívnom riešení sporov**“) právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov s cieľom zabezpečenia ochrany svojich spotrebiteľských práv v prípade, ak má za to, že boli porušené jeho spotrebiteľské práva pri uplatnení reklamácie.

3. STORNO PODMIENKY A STORNO POPLATKY

- 3.1. V prípade, ak sa hosť rozhodne jednostranne zrušiť objednávku ubytovacích služieb v Ubytovacom zariadení Prevádzkovateľa, je povinný zaplatiť Prevádzkovateľovi storno poplatok za nasledovných podmienok:
- Ak hosť zruší objednávku ubytovacích služieb 3 a menej dní pred plánovaným termínom pobytu, je Ubytovacie zariadenie účtovať hosťovi 100% z ceny objednaných služieb,
 - Ak hosť zruší objednávku ubytovacích služieb 3 až 10 dní pred plánovaným termínom pobytu, je Ubytovacie zariadenie oprávnené účtovať 70% z ceny objednaných služieb,
 - Ak hosť zruší objednávku ubytovacích služieb viac ako 11 dní pred plánovaným termínom pobytu, nie je Ubytovacie zariadenie oprávnené účtovať storno poplatok.
- 3.2. Storno poplatok sa nebude účtovať, ak hosť nemohol využiť objednané služby z vážnych dôvodov a preukáže sa hodnoverným písomným potvrdením (vážne ochorenie a úmrtie/aj člena rodiny/, ústavné liečenie, živelná pohroma, vojenské povinnosti). Nepriaznivé snehové a/alebo iné poveternostné podmienky nie sú dôvodom na neúčtovanie storno poplatku.
- 3.3. Pri výraznom znížení reálneho počtu osôb oproti objednanému počtu osôb si Ubytovacie zariadenie vyhradzuje právo na prehodnotenie výšky poskytnutých zliav.
- 3.4. Potvrdením objednávky ubytovacích služieb v Ubytovacom zariadení hosť akceptuje storno podmienky a poplatky ubytovacieho zariadenia a vyhlasuje, že sa s nimi oboznámi.
- 3.5. Zmena termínu rezervácie pobytu je možná len v odôvodnených prípadoch so súhlasom Ubytovacieho zariadenia minimálne 30 dní pred pôvodným termínom pobytu bez poplatku. Zmena termínu rezervácie pobytu menej ako 14 dní pred pobytom je možná len s poplatkom 10% z ceny pobytu. Zmena termínu rezervácie pobytu menej ako 5 dní pred pobytom nie je možná bez storno poplatkov podľa bodu 3.1. tohto článku.

4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1. Tento Reklamačný poriadok a Storno podmienky Ubytovacieho zariadenia sú platné a účinné odo dňa jeho prijatia vyznačeného v úvode tohto Reklamačného poriadku. Tento Reklamačný poriadok a Storno podmienky Ubytovacieho zariadenia sú zverejnená aj na webovej stránke www.family-smrdaky.sk.

- 4.2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok a Storno podmienky kedykoľvek zmeniť a / alebo ho doplniť. Zmeny alebo doplnenie tohto Reklamačného poriadku a Storno podmienok nadobúdajú účinnosť v deň ich zverejnenia v priestoroch Ubytovacieho zariadenia. Voči hosťom, ktorí si objednali u Prevádzkovateľa ubytovacie služby pred nadobudnutím účinnosti nového Reklamačného poriadku a Storno podmienok zostáva platný a účinný pôvodný Reklamačný poriadok a Storno podmienky platný a účinný v čase objednávky ubytovacích služieb.
- 4.3. Ak niektoré z ustanovení tohto Reklamačného poriadku je alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, nedotýka sa táto neplatnosť a / alebo neúčinnosť ostatných ustanovení tohto Reklamačného poriadku, ktoré zostávajú platné a účinné. Prevádzkovateľ sa zaväzuje v prípade takejto neplatnosti a / alebo neúčinnosti niektorého ustanovenia tohto Reklamačného poriadku nahradiť takéto neplatné a / alebo neúčinné ustanovenie novým ustanovením, ktoré najlepšie zodpovedá zamýšľanému obsahu pôvodného neplatného a / alebo neúčinného ustanovenia.