

REKLAMAČNÝ PORIADOK – VODNÝ PARK BEŠEŇOVÁ

Poskytovanie služieb spoločnosťou **EUROCOM Investment, s.r.o.**, so sídlom Bešeňová 136, 034 83 Bešeňová, IČO: 35 756 985, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 14588/L (ďalej len „**spoločnosť EI**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), v prevádzkarni - celoročnom Vodnom parku Bešeňová (ďalej len „**VPB**“), riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) v spojení s príslušnými ustanoveniami 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 v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

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

Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom, zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú vo VPB poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí zákazníkovi.

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u prevádzkovateľa VPB alebo inej zodpovednej osoby.

Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služby/služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, t. j. v deň, v ktorom nebola služba poskytnutá v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote poskytovateľ neprihliada.

Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zakúpení služby (objednávka, faktúra, pokladničný blok, zmluva a pod.), ak má takýto doklad k dispozícii. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať o informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie.

Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a väd uvádzaných zákazníkom. O uplatnení reklamácie vydá prevádzkovateľ zákazníkovi potvrdenie. Prevádzkovateľ 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 prevádzkovateľ zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení priamo na mieste.

Vybavenie reklamácie

V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako úplne alebo z časti odôvodnená, spočíva vybavenie reklamácie v bezplatnom odstránení nedostatku, alebo v poskytnutí náhradnej služby, alebo po dohode prípadným poskytnutím primeranej zľavy z ceny. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako neodôvodnená, je zákazník písomne informovaný o dôvodoch zamietnutia reklamácie.

Chyby odstrániteľné

1. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia podľa platnej legislatívy.

2. Stravovacie služby

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

Chyby neodstrániteľné

1. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi poskytnutá do užívania, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka.

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzkovateľa dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu v zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie zmluvy pred začiatkom ubytovania a vrátenie ním uhradenej ceny ubytovania.

2. Stravovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu jedál alebo nápojov, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny.

Spoločnosť EI si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka.

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

V prípade, ak zákazník - 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 prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkovi, má zákazník 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 prevádzkovateľom ako predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na info@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>, pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Návštevník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <https://www.soi.sk/files/documents/formular/navrh-na-zacatie-ars.pdf>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

V Bešeňovej, dňa 5.9.2022