

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

poskytovateľa služieb: Mgr. Attila Jámbor,  
IČO: 41283261, Opatovská Nová Ves č. 103, 991 07 Opatovská Nová Ves,  
telefón:+421 907 764 180, E-mail: attila.jambor@jcs.sk

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka v platnom znení, § 411 až § 441 Obchodného zákonníka v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

## Čl. I.

### Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby poskytované poskytovateľom služieb Mgr. Attila Jámbor (ďalej len „poskytovateľ alebo predávajúci“) vo svojom
2. ubytovacom zariadení - Ubytovanie v súkromí, v súlade s predmetom jeho činnosti spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“).
3. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov zariadenia Attila Jámbor- ubytovanie v súkromí ako predávajúceho a kupujúceho ako spotrebiteľa.
4. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odstránením nedostatkov poskytovanej služby, zľavou z ceny ubytovania.

## Čl. II.

### Práva spotrebiteľa

1. Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v dobrej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
2. Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
3. Spotrebiteľ sa môže proti porušiteľovi domáhať na súde ochrany svojich práv, proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa.
4. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

## Čl. III.

### Povinnosti poskytovateľa ako predávajúceho

1. Poskytovateľ ako predávajúci je povinný:
  - a) predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže poskytovateľ predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely,
  - b) predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny,
  - c) správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb,
  - d) zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
  - e) dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu,
  - f) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie,
  - g) poskytnúť potrebnú súčinnosť Európskemu spotrebiteľskému centru pri riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim,
  - h) uviesť v akejkoľvek obchodnej komunikácii vrátane reklamy a marketingu tovarov a služieb, ktorá od spotrebiteľa vyžaduje, aby na získanie tovaru alebo služby kontaktoval predávajúceho telefonicky na čísle služby so zvýšenou tarifou alebo krátkou textovou správou (SMS), pravdivý a úplný údaj o jednotkovej cene volania, jednotkovej cene krátkej textovej správy (SMS) alebo maximálnej možnej cene volania alebo krátkej textovej správy (SMS), ktorú je povinný spotrebiteľ za také volanie alebo krátku textovú správu (SMS) uhradiť; ak vznikne spor o cenu a plnenie za volanie alebo krátke textové

správy (SMS), ktoré má spotrebiteľ uhradiť, znáša dôkazné bremeno preukázania nároku na plnenie a jeho výšky predávajúci.

2. Poskytovateľ nesmie:
  - a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
  - b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa,
  - c) používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Nekalé praktiky sú priamo uvedené v prílohe č. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
3. Poskytovateľ je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú antidiskriminačným zákonom. Predávajúci nesmie odmietnuť predáť spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov<sup>1</sup>. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak
  - a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,
  - b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.
4. Poskytovateľ ako predávajúci nesmie odmietnuť predáť spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach; nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa právnych predpisov.
5. Poskytovateľ ako predávajúci nesmie klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby alebo o nákupných podmienkach, pričom za klamanie spotrebiteľa sa považuje tiež ponuka alebo predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva, ako aj skladovanie takých výrobkov s cieľom ponuky alebo predaja.
6. Poskytovateľ ako predávajúci je povinný dodať tovar alebo poskytnúť službu:
  - a) v deň, ktorý je v zmluve určený alebo určený spôsobom určeným v zmluve,
  - b) kedykoľvek počas lehoty, ktorá je v zmluve stanovená alebo určená v zmluve, ibaže zo zmluvy alebo z účelu zmluvy, ktorý bol predávajúcemu známy pri uzavretí zmluvy vyplýva, že dobu dodania v rámci tejto lehoty určuje kupujúci.

## **Čl. VI. Zodpovednosť za vady**

1. Poskytovateľ ako predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec, alebo poskytnutá služba pri prevzatí kupujúcim.
2. Kupujúci je povinný prezrieť si tovar, alebo sa oboznámiť s obsahom poskytovanej služby najneskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, pričom sa prihliadne na povahu tovaru alebo poskytnutej služby.
3. Ak kupujúci tovar alebo poskytovanú službu neprezrie, alebo nezariadil, aby sa prevzal v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar alebo poskytnutá služba už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.
4. Kupujúci je povinný skontrolovať dodaný tovar alebo službu pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
5. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri prebratí služby, a to najmä:
  - množstevný a sortimentný rozdiel,
  - nekvalitne poskytovaná služba.
6. Zistené zjavné vady je kupujúci povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru, odstránením reklamovanej vady/ služby, alebo vrátením, alebo znížením kúpnej ceny.

---

<sup>1</sup> Napr. zákon č.377/2004 Z.z. o ochrane nefajčiarov

7. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
8. Predávajúci nezodpovedá za vady:
  - a) ktorých kupujúci v čase uzavretia kúpnej zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, iba že sa vady týkajú vlastnosti tovaru, alebo poskytnutej služby, ktoré mal alebo mala mať podľa zmluvy.
  - b) ak kupujúci spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám,
  - c) ak kupujúci pred prevzatím tovaru alebo služby o vade tovaru alebo služby vedel, resp. bol na vadu alebo vadnú službu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu alebo vadnú službu poskytnutá zľava z ceny tovaru alebo služby.

#### **Čl. VIII. Vady odstrániteľné**

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. V prípade vady ubytovacích služieb má spotrebiteľ právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z..

#### **IX. Vady neodstrániteľné**

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
2. V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a pod.), a ak poskytovateľ nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné náhradné ubytovanie, presunúť spotrebiteľa do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom spotrebiteľovi prenajatá, má spotrebiteľ právo na:
  - a) primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka,
  - b) zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí,
  - c) v prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

#### **Čl. X. Uplatnenie práva**

1. Práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) sa uplatňujú u poskytovateľa **Mgr. Attila Jámbor**, u ktorého bola poskytnutá služba.

#### **Čl. XI. Povinnosti predávajúceho, kupujúceho a postup pri uplatnení reklamácie**

1. Predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
2. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
3. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu.
4. V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
5. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o prijatí reklamácie.
6. Kupujúci je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru alebo vadne poskytnutej službe bez zbytočného odkladu po tom čo vadu alebo vadne poskytnutú službu zistil, a to predložením vadného tovaru v predajni alebo preukázaním na vadne poskytnutej službe.

7. Spotrebiteľ, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje, alebo akým spôsobom bola vadne poskytnutá služba a odovzdá vadný tovar predávajúcemu.
8. V reklamačnom protokole uvedie spotrebiteľ uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyzumený o spôsobe vybavenia reklamácie.
9. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyzumenie doručiť.
10. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany kupujúceho riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
11. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
12. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na vybavenie reklamácie je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.
13. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.
14. Evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

## **ČI. XII. Alternatívne riešenie sporov**

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. V súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR - <http://www.mhsr.sk/>. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Spotrebiteľ podáva návrh spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015Z.z. Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie <http://www soi.sk> sú uvedené podrobné informácie o inštitúte alternatívneho riešenia sporov (vrátane kontaktov a formulárov pre podanie návrhu). Spotrebiteľ má možnosť riešiť spory prostredníctvom platformy pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## **ČI. XIII. Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok poskytovateľa nadobúda platnosť dňom podpísania osoby oprávnenej konať v mene poskytovateľa účinnosť od 01.03.2021 a stráca účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti nového reklamačného poriadku alebo zánikom poskytovateľa.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

V Opatovskej Novej Vsi, dňa: 01.03.2021