



# **BYTOVÉ DRUŽSTVO, SNINA**

**Budovateľská 2204, 069 01 Snina**

## **Reklamačný poriadok**

Bytové družstvo, Snina (ďalej len „ubytovateľ“), ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších predpisov, majúci v predmete podnikania alebo v predmete činnosti poskytovanie ubytovacích služieb v rozsahu voľných živností v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona NR SR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch vydáva tento reklamačný poriadok:

### **Čl. 1.**

#### **Vymedzenie niektorých pojmov**

1. Ubytovateľom sa rozumie právnická osoba - družstvo uvedené v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje ubytovacie služby.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované ubytovateľom pre osobnú potrebu. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o ubytovaní, prihlášky na ubytovanie a zaplatení odplaty za ubytovanie.
3. Vybavením reklamácie - ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

### **Čl. 2.**

#### **Právo na uplatnenie reklamácie**

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby (ďalej len „reklamácia“) voči ubytovateľovi v prípade, že sú spotrebiteľovi - zákazníkovi ubytovacieho zariadenia poskytnuté služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, ako to bolo vopred dohodnuté alebo je to obvyklé. V takomto prípade vzniká spotrebiteľovi nárok na reklamáciu.
2. Ak spotrebiteľ zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu na recepciu ubytovateľa alebo u iného zodpovedného pracovníka. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.). Ak to povaha reklamácie vyžaduje, je potrebné, aby spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka.
3. Pracovník recepcie ubytovacieho zariadenia alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu spotrebiteľa do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie.
4. Pracovník recepcie alebo iný zodpovedný pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní.

### **Čl. 3.**

#### **Chyby odstrániteľné**

Na úseku 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. 419/2001 Z.z. v znení neskorších zmien.

### **Čl. 4.**

#### **Chyby neodstrániteľné**

1. V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na izbe ubytovacieho zariadenia (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak ubytovacie

zariadenie nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom spotrebiteľovi prenajatá, má spotrebiteľ právo na:

- a) primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka,
  - b) zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.
2. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia ubytovacieho zariadenia dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník súhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

### **Čl. 5.**

#### **Lehoty na uplatnenie reklamácie**

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu zaniká, ak sa neuplatní do 7 dní odo dňa po dni, kedy sa spotrebiteľ o skutočnostiach, ktoré mohli byť dôvodom na reklamáciu, dozvedel.

### **Čl. 6.**

#### **Spoluúčasť host'a pri vybavovaní reklamácie**

Spotrebiteľ je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí spotrebiteľ umožniť zodpovedným pracovníkom ubytovacieho zariadenia prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

### **Čl. 7.**

#### **Povinnosti ubytovateľa**

Ubytovateľ je povinný:

- a) vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení písomnej reklamácie,
- b) vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie,
- c) vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie,
- d) viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie,
- e) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

### **Čl. 8.**

#### **Umiestnenie reklamačného poriadku**

Tento reklamačný poriadok je umiestnený v sídle Bytového družstva, Snina, Budovateľská 2204, 069 01 Snina, v priestore recepcie ubytovacieho zariadenia.

### **Čl. 9.**

#### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. januára 2010. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len ubytovateľom.

**V Snine 28.12.2009**

  
**BYTOVÉ DRUŽSTVO, SNINA**  
Budovateľská 2204  
069 01 SNINA  
IČO: 00617318 IČ DPH: SK 2020794853

**Ing. František Fecko**  
predseda predstavenstva BD Snina