

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Kongresového centra SAV Smolenice

(ďalej len „Smolenický zámok“)

<https://smolenickyzamok.sav.sk>

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1.1. Smolenický zámok je ubytovacie zariadenie s označením Kongresové centrum SAV - na ul. Zámockej 18 v Smoleniciach, ktorého prevádzkovateľom je Centrum spoločných činností, v.v.i., Dúbravská cesta 9, 845 35 Bratislava, IČO: 00398144.

1.2. Poskytovateľom služieb, ako aj prevádzkovateľom platformy je spoločnosť Smolenický zámok a tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonmi Slovenskej republiky. Vzťahy medzi právnickými osobami sa riadia príslušnými právnymi predpismi zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka a vzťahy medzi fyzickými osobami sa riadia príslušnými právnymi predpismi zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode.

1.3. Definícia niektorých pojmov:

A Poskytovateľom služieb je ubytovacie zariadenie s označením Kongresové centrum SAV - Smolenický zámok na ul. Zámockej 18 v Smoleniciach, ktorého prevádzkovateľom je Centrum spoločných činností, v.v.i., Dúbravská cesta 9, 845 35 Bratislava, IČO: 00398144, ďalej v texte ako „poskytovateľ“ alebo „Smolenický zámok“.

B Klient alebo užívateľ je právnická osoba alebo fyzická osoba so záujmom o prenájom zverejnených nehnuteľností Smolenickým zámkom osobne, telefonicky alebo prostredníctvom webovej stránky spoločnosti.

C Internetová stránka, alebo webové sídlo je stránka prevádzkovaná Smolenickým zámkom: www.smolenickyzamok.sav.sk

D Všeobecné Obchodné Podmienky sú podmienky prijaté Smolenickým zámkom a zverejnené na jej webovom sídle, ďalej označované ako VOP v tomto dokumente.

E Zmluva, tento význam je bližšie vyšpecifikovaný v prijatých VOP Smolenickým zámkom.

1.4. Tento **reklamačný poriadok** upravuje práva a povinnosti klienta pri uplatňovaní práv z väd služieb v zmysle uzatvorenej zmluvy, ktorá bola uzatvorená so Smolenickým zámkom prostredníctvom jej internetovej stránky. Klientom je každá právnická a fyzická osoba, ktorá vyplnila a odoslala objednávku/rezerváciu prostredníctvom internetovej stránky, telefonicky alebo osobne Smolenickým zámkom v súlade s VOP.

1.5. Za vady v poskytnutých službách sa rozumie poskytovanie služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé.

1.6. **Spotrebiteľom** je taká fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy so Smolenickým zámkom v súlade s prijatými VOP nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti.

1.7 Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP zverejnených na webovom sídle Smolenického zámku.

Článok II.

Zodpovednosť Smolenického zámku

2.1. Smolenický zámok je povinný poskytovať služby v súlade s uzavretou zmluvou v požadovanom rozsahu, dohodnutým spôsobom a v dohodnutom čase tak, ako bolo uvedené v objednávke.

Článok III.

Práva klienta

3.1. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú klient oprávnene reklamuje v súlade s postupom bližšie špecifikovaným v tomto reklamačnom poriadku a ktorú Smolenický zámok uzná, má klient právo, aby bola včas a riadne odstránená. Klient má právo požiadať o náhradnú službu pokiaľ uznaná vada nebude odstránená.

3.2. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, má klient právo na poskytnutie náhradnej služby. Pokiaľ sa jedná o poskytovanie bezplatnej služby, a teda služby za ktorú si Smolenický zámok neúčtoval žiadnu odmenu, nemá klient nárok na akúkoľvek refundáciu, vrátenie ceny, prípadne poskytnutie náhradnej služby do okamihu, kým sa tak nedohodne so Smolenickým zámkom.

Článok IV.

Postup pri uplatňovaní práv Reklamačné konanie

4.1. Klient má právo uplatniť si reklamáciu:

- a. na rozsah, kvalitu a správnosť poskytnutej služby,
- b. na včasnosť poskytnutej služby.

- 4.2. Klient je povinný uplatniť reklamáciu jej písomným doručením na adresu sídla Smolenického zámku, prípadne e-mailom na adresu: lubica.zaborska@savba.sk. Iné doručenie neprichádza do úvahy a Smolenický zámok na to nebude prihliadať, čo klient berie plne na vedomie.
- 4.3. Klient pri uplatnení reklamácie je povinný doručiť Smolenickému zámku nasledovné podklady a úkony:
- fotodokumentáciu reklamácie,
 - doklad o uhradení za reklamovanú službu,
 - obdržanú faktúru,
 - písomné podanie pre začatie reklamačného konania s podrobným vysvetlením podania reklamácie a teda uvedenia objektívnych informácií týkajúcich sa reklamovanej služby. Toto písomné podanie musí zahŕňať identifikačné údaje klienta (meno, priezvisko, bydlisko, e-mail, telefónne číslo)
- 4.4. V prípade nedodania vyššie uvedených podkladov Smolenický zámok má právo reklamáciu odmietnuť a požadovať od klienta preplatenie nevyhnutných nákladov spojených s takýmto konaním. Poštovné znáša v plnom rozsahu klient.
- 4.5. Pokiaľ to povaha veci vyžaduje, klient je povinný umožniť prístup do priestoru, v ktorom je ubytovaný, aby bolo možné starostlivo zhodnotiť podanú reklamáciu. Pokiaľ tak klient neurobí, je si vedomý toho, že reklamáciu poskytovateľ zamietne ako nedôvodnú.
- 4.6. Klient je povinný poskytnúť poskytovateľovi počas reklamačného konania pravdivé a objektívne informácie týkajúce sa reklamovanej vady.
- 4.7. Po doručení všetkých podkladov Smolenický zámok prehodnotí podanú reklamáciu a vybaví reklamáciu neodkladne, v zložitejších prípadoch poskytne klientovi vyrozumienie do 30 dní. Výstupom bude buď uznanie podanej reklamácie, alebo jej neuznanie. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť reklamáciu, ak je toho názoru, že predmetná reklamácia nie je opodstatnená, alebo za reklamovanú vadu nezodpovedá.
- 4.8. Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu z dôvodov akosti a teploty uplatňuje klient pred prvým ochutnaním jedál a nápojov.
- 4.9. Na úseku ubytovacích služieb má klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t.j. výmenu alebo doplnenie vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 419/2001 Z.z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried.

- 4.10. V prípade, ak v stravovacích službách nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má klient právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.
- 4.11. V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe / porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod. /, a ak Smolenický zámok nemôže poskytnúť klientovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom klientovi prenajatá, má zákazník právo na:
- primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka.
 - zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí
- 4.12. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia Smolenického zámku dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a klient nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež klient právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.
- 4.13. Klient súhlasí, že pokiaľ Smolenický zámok pri vybavovaní reklamácie zistí, že vada bola preukázateľne spôsobená neodbornými zásahmi a/alebo nesprávnou manipuláciou, klient nesie plné náklady na vybavenie takejto reklamácie.
- 4.14. V prípade uznanej reklamácie pokiaľ by odstránenie reklamovanej vady bolo spojené s neúmerne vysokými nákladmi a vada by nebránila užívaniu služby, sa môže klient so Smolenickým zámkom dohodnúť na primeranej zľave z ceny bez odstránenia reklamovanej vady.
- 4.15. Práva zo zodpovednosti za vady musia byť uplatnené klientom **bezodkladne** po tom, ako sa o nich dozvie, inak tieto práva zanikajú.
- 4.16. Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za vnesené veci (ich poškodenie, krádež, etc.). Tieto veci nemôžu byť predmetom reklamačného konania.
- 4.17. Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za škodu na zdraví.
- 4.18. Za ukončenie reklamačného konania /reklamácie/ sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania poskytnutím náhradnej služby alebo jej odôvodnené zamietnutie písomnou formou - mailom.

Článok V. Záverečné ustanovenia

- 5.1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia na webovom sídle Smolenického zámku a to odo dňa 28. 12. 2023.

- 5.2. Každé ustanovenie tohto reklamačného poriadku, pokiaľ je to možné sa interpretuje tak, že je účinné a platné podľa platných právnych predpisov. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie bolo podľa platných právnych predpisov nevykonaliteľné alebo neplatné, bude neúčinné iba v rozsahu tejto nevykonaliteľnosti alebo neplatnosti a ostatné ustanovenia budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevykonaliteľnosti alebo neplatnosti budú obe strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch znenia, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov z hľadiska tejto nevykonaliteľnosti alebo neplatnosti, ak možnosť takejto úpravy nevyplýva priamo klientovi podľa tohto reklamačného poriadku alebo z iných ustanovení.
- 5.3. Pre doručovanie písomností pokiaľ nie je bližšie upravené v tomto reklamačnom poriadku platí, že sa spravuje ustanoveniami v aktuálne zverejnených VOP na webovom sídle Smolenického zámku.
- 5.4. Všetky ostatné ustanovenia, ktoré tento reklamačný poriadok neupravuje platí, že ich upravujú VOP aktuálne zverejnené na webovom sídle Smolenického zámku.
- 5.5. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy uzatvorenej medzi stranami ako aj neoddeliteľnú súčasť platných VOP.
- 5.6. Podľa § 3 ods. 6 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, každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ/ubytovaný spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ/ubytovaný právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
- 5.7. Ak klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na poskytovateľ so žiadosťou o nápravu. Ak Smolenický zámok na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 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 ubytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam takýchto subjektov je možné získať na stránke <http://www.mhsr.sk>); Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Klient je povinný využiť

všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.

- 5.8. Pojmy použité v tomto reklamačnom poriadku majú význam im priradený v príslušnej definícii uvedenej v tomto reklamačnom poriadku a to tak v jednotnom ako aj množnom čísle.
- 5.9. V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí alebo nejasností alebo rozporov medzi dvoma alebo viacerými podmienkami upravenými týmto reklamačným poriadkom a pokynmi, inštrukciami a usmerneniami prevádzkovateľa webu, majú prednosť VOP.
- 5.10. Tento reklamačný poriadok stráca účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskoršieho reklamačného poriadku.
- 5.11. Smolenický zámok si vyhradzuje právo na zmenu predmetného reklamačného poriadku a klient s týmto právom bez výhrad súhlasí. Aktuálne znenie bude stále zverejnené na webovom sídle Smolenického zámku, čím si Smolenický zámok splní svoju povinnosť oznámiť takúto zmenu klientovi. Každý je povinný sa s novým reklamačným poriadkom oboznámiť a pokiaľ s ním nesúhlasí, má právo službu nevyužiť.
- 5.12. Pokiaľ klient nesúhlasí s akýmikoľvek podmienkami uvedenými v tomto reklamačnom poriadku, mal by kontaktovať bezodkladne Smolenický zámok a dohodnúť si uzatvorenie dodatku, ktorým prípadne upraví svoje výhrady.