

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií zo strany klientov a pri namietaní nedostatkov služieb poskytovaných v City Castle Apartments zo strany spoločnosti 2R Invest, s.r.o. (ďalej aj len ako „prevádzkovateľ“ alebo „ubytovateľ“), vydáva ubytovateľ v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej aj len ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, tento reklamačný poriadok:

1 Základné ustanovenia

- 1.1 Klient je osoba, ktorej sú zo strany ubytovateľa poskytované ubytovacie služby na základe zmluvy o ubytovaní v zmysle § 754 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a v zmysle všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa, dostupných na webe www.citycastle.sk. Klient ako spotrebiteľ má právo na poskytovanie služieb v bežnej kvalite, má právo uplatniť reklamáciu a požadovať náhradu škody, má právo na vzdelávanie, informácie a ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
- 1.2 Ubytovateľ ako dodávateľ služieb je povinný poskytovať služby v bežnej kvalite. Ubytovateľ deklaruje, že poskytuje štandardné ubytovacie služby, minimálne v rozsahu a kvalite určenej vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 419/2001 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried, pre kategóriu apartmánový dom. Kategória a trieda ubytovacieho zariadenia je umiestnená na viditeľnom mieste pri vstupných dverách do apartmánového domu ako aj na webovej stránke www.citycastle.sk.
- 1.3 Ubytovateľ je povinný klienta riadne informovať o podmienkach a spôsobe podania reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom klientovi v každej izbe apartmánového domu.
- 1.4 Osobným využitím poskytnutej služby klient súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený pred začiatkom poskytovania služieb.
- 1.5 Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služieb poskytovaných zo strany ubytovateľa a vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania (i) vrátením ceny za služby, (ii) vyplatením primeranej zľavy z ceny služby, (iii) odstránením väd poskytovaných služieb výmenou, doplnením alebo nahradením, (iv) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo (v) odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- 1.6 Práva a povinnosti klienta a ubytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR.

2 Práva zo zodpovednosti za vady

- 2.1 V prípade, ak sú klientovi poskytované služby nižšej kvality alebo v menšom rozsahu ako bolo medzi zmluvnými stranami vopred dohodnuté, alebo ako je to obvyklé, vzniká klientovi právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb, vrátane práva na odstránenie väd poskytovaných služieb, právo na výmenu alebo doplnenie služieb, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb.

3 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácia)

- 3.1 Ak klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď, t. j. bez zbytočného odkladu u ubytovateľa, na emailovej adrese citycastle@citycastle.sk, alebo telefonicky na čísle +421 908 080 809.
- 3.2 Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky doklady súvisiace s poskytovanou službou, preukazujúce vady alebo nedostatky poskytovanej služby.
- 3.3 Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu klienta; vzhľadom na špecifickú povahu poskytovaných ubytovacích služieb klient berie na vedomie, že po jeho

odchode nie je dobre možné zistiť, v ktorom momente a v akom rozsahu sa vyskytla vada, ktorá je predmetom reklamácie uskutočnenej po odchode klienta.

4 Postup pri vybavovaní reklamácie

- 4.1 Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov ubytovacích služieb a to v závislosti od skutočnosti, či ide o vady:
- 4.1.1 **odstrániteľné:** klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie odstrániteľných nedostatkov (výmena vadného vybavenia apartmánu alebo doplnenie drobného vybavenia apartmánu); ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Ubytovateľ je povinný odstrániteľnú vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, pričom klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu služby, alebo ak sa vada týka len súčasti služby, výmenu súčasti, ak tým ubytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady,
- 4.1.2 **neodstrániteľné:** ak z jednostranného rozhodnutia ubytovateľa dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu v zmysle zmluvy a klient nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má klient taktiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí. V prípade vady, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako služba bez vady (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), má klient právo na výmenu služby alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Ak ide o iné neodstrániteľné vady a klient s tým súhlasí, má klient právo na primeranú zľavu z ceny služby (zľavu z ubytovania).
- 4.2 Reklamáciu vybavuje poverený pracovník apartmánového domu, Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby klient pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytyka. Poverený pracovník zapíše reklamáciu klienta do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie.
- 4.3 Poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má klient právo od zmluvy o ubytovaní odstúpiť.

5 Súčinnosť klienta pri reklamáci

- 5.1 Klient je povinný osobne sa zúčastniť reklamačného konania a je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby.
- 5.2 Ak to vyžaduje povaha veci, klient musí umožniť pracovníkovi ubytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

6 Záverečné ustanovenia

- 6.1 Ubytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.

Tento reklamačný poriadok je účinný dňom jeho vydania a zverejnenia na webovej stránke www.citycastle.sk a bol aktualizovaný ku dňu 07.05.2022. V prípade, ak v čase medzi uzavretím zmluvy o ubytovaní a splnením zmluvy o ubytovaní dôjde k zmene reklamačného poriadku, pre klienta platia pravidlá platné v momente uzavretia zmluvy o ubytovaní.

Za ubytovateľa 2R Invest, s.r.o.: Ing. Rudolf Rusnák, konateľ