



REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zákonom 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, zákonom 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 o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o riešení sporov**“), ako aj nariadením EP a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**Nariadenie GDPR**“). Reklamácie klientov – právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
2. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie výrobkov predávaných a/alebo služieb poskytovaných spoločnosťou **PALK, a. s.**, so sídlom Prostredná 13/49, 900 21 Svätý Jur, IČO: 46 818 481, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 6823/B, e-mailový kontakt: event@kastielpalffy.sk, (ďalej len „**Spoločnosť**“) v ubytovacom a kongresovom zariadení označenom ako Kaštieľ Pálffy na adrese Prostredná 13/49, 900 21 Svätý Jur a v agroturisticom areáli Farná na adrese Farná 1459, 935 66 Farná.
3. Prevzatím výrobku, prijatím služby a/alebo zaslaním záväznej rezervácie klienta a/alebo uzatvorením zmluvného vzťahu so Spoločnosťou klient vyjadruje súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
4. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za chyby dodaného výrobku alebo poskytnutej služby.
5. V prípade, ak výrobkom sú alkoholické nápoje, klientom môže byť len osoba, ktorá je staršia ako osemnásť rokov.

II. Práva klienta – spotrebiteľa

1. Klient – spotrebiteľ má najmä právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, informácie, ochranu svojho zdravia, života, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly pri porušení zákonom priznaných spotrebiteľských práv.
2. Klient – spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
3. Klient – spotrebiteľ sa môže domáhať ochrany svojho práva proti porušiteľovi na súde. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa za účelom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení sporov, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Ďalšie podmienky alternatívneho riešenia sporov vrátane subjektu alternatívneho riešenia sporu vo vzťahu so Spoločnosťou sú určené vo Všeobecných obchodných podmienkach.

III. Zodpovednosť za vady

1. Spoločnosť zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri jej prevzatí klientom a/alebo ktoré má poskytnutá služba pri jej poskytnutí klientovi.
2. Pri použitých veciach Spoločnosť nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.



3. Pri veciach predávaných a/alebo službách poskytovaných za nižšiu cenu Spoločnosť nezodpovedá za vadu a/alebo vady, pre ktorú/é bola dohodnutá nižšia cena.
4. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Spoločnosť za vady veci, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.
5. Ustanovenia o záručnej dobe a jej plynutí sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka v závislosti od statusu klienta, ak tento Reklamačný poriadok neurčuje inak.
6. Za vadu nemožno považovať zmenu výrobku, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
7. Klient je povinný skontrolovať výrobok pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí a reklamovať zjavné vady bez omeškania.
8. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní výrobku alebo služby, a to najmä:
 - a) množstevný a sortimentný rozdiel;
 - b) znehodnotenie výrobku (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.); alebo
 - c) nekvalitne poskytnutá služba.
9. Zistené zjavné vady je klient povinný bezodkladne oznámiť zodpovednému pracovníkovi Spoločnosti, ktorý vykoná nápravu podľa podmienok uvedených v Článkoch V. a VI. tohto Reklamačného poriadku.
10. Neskoršiu reklamáciu klienta nebude Spoločnosť akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
11. Spoločnosť nezodpovedá za vady, ak:
 - a) ide o vady, o ktorých klient v čase uzavretia zmluvného vzťahu so Spoločnosťou vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluvný vzťah uzavrel, mal vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastnosti výrobku alebo poskytnutej služby, ktoré mal/a mať podľa zmluvy;
 - b) klient spôsobil vadu výrobku alebo poskytnutej služby sám;
 - c) klient pred prevzatím výrobku alebo služby o vade výrobku 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 výrobku alebo služby;
 - d) vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia výrobku spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním alebo používaním v rozpore s návodom na použitie výrobku;
 - e) boli porušené ochranné plomby na výrobku;
 - f) boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do výrobku alebo jeho súčastí;
 - g) sa výrobok reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má výrobok uchovať svoje špecifické vlastnosti;
 - h) vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy; alebo
 - i) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním výrobku, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca; vzniknú na výrobku po uplynutí doby životnosti.

IV. Uplatnenie reklamácie

1. Ak klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka Spoločnosti. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby klient pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o kúpe výrobku a/alebo poskytnutí služby (pokladničný doklad, kópia rezervácie, faktúra, zmluva a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii.



2. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby klient pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytýka. Spoločnosť je povinná reklamáciu alebo sťažnosť klienta zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Spoločnosť je povinná po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 (slovom: troch) dní, najneskôr však do 30 (slovom: tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie klientom.
3. Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, najmä podať informácie týkajúce sa reklamovaného výrobku a/alebo služby.
4. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní zodpovednému pracovníkovi Spoločnosti prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa pracovník Spoločnosti mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.
5. Reklamácie uplatňuje klient u zodpovednej osoby Spoločnosti.

V. Odstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu výrobku, ktorú možno odstrániť, klient má právo na to, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená a Spoločnosť je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Spoločnosti nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady. Spoločnosť môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezchybnú, ak jej tým nevzniknú neprimerané náklady.
2. Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera a cena jedál alebo nápojov, má klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch klient uplatňuje pred prvým ochutnaním jedál a nápojov alebo po ich ochutnaní (tzn., že by nemalo byť skonzumované viac ako štvrtina porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho, akú chybu klient reklamuje.
3. Na úseku ubytovacích služieb má klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov ubytovacích služieb, ktoré bezodkladne ohlási zodpovednému pracovníkovi, t. j. má právo na výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia izby, avšak v súlade s kategóriou a triedou ubytovacieho zariadenia, ktorá je stanovená pre ubytovacie zariadenie.

VI. Neodstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu výrobku, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má klient právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvného vzťahu so Spoločnosťou odstúpiť. Tieto práva prislúchajú klientovi aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má klient právo na primeranú zľavu z ceny veci.
2. V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu stravovacích služieb na jedlách a nápojoch, má klient právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja alebo na vrátenie zaplatenej ceny za jedlá alebo nápoje.
3. V prípade väd ubytovacích služieb ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (napr. porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť), a ak Spoločnosť nemôže poskytnúť klientovi iné náhradné ubytovanie či presunúť klienta do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom klientovi prenajatá, má klient právo na primeranú zľavu z ceny za ubytovanie podľa platného cenníka uverejneného na webovej stránke Spoločnosti.
4. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia Spoločnosti dôjde k závažnej zmene v ubytovaní klienta oproti rezervovanému a potvrdenému ubytovaniu a klient nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má klient právo na zrušenie potvrdenej rezervácie ubytovania alebo zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie ubytovania pred prenocovaním, a vrátenie peňazí. Klient nemá nárok na úhradu akýchkoľvek nákladov alebo nárokov od



Spoločnosti v súvislosti s takýmto postupom Spoločnosti a zrušením rezervácie ubytovania alebo zmluvy klientom.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa **20.08.2022**.
2. Poskytnuté osobné údaje budú spracované v súlade s Nariadením GDPR a osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade s Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis). Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke Spoločnosti a zodpovedná osoba môže byť kontaktovaná na e-mailovej adrese dpo@kastielpalfy.sk.
3. Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke Spoločnosti.