Reklamačný poriadok

Chateau Grand Castle — postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií
Účinné od 1. júla 2026

I. Základné ustanovenia

AVANS s.r.o., so sídlom Holubyho 1, 811 03 Bratislava, IČO: 31 318 967, DIČ: 2020298698, IČ DPH: SK2020298698, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 2371/B, konajúca prostredníctvom konateľky Ing. Dagmar Machovej; za spoločnosť je oprávnený konať aj Ing. Martin Mach (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „hotel“).

Prevádzka: **Chateau Grand Castle**, ul. Magdalény Zai 1, 033 01 Liptovský Hrádok.

Kontakt: tel. +421 915 812 900, e-mail: reservations@grandcastle.sk, web: www.grandcastle.sk. Bankové spojenie: **TATRSKBX**, IBAN: SK56 1100 0000 0029 2884 46561.

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a Nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR).
2. Reklamácie klientov – právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.
3. Prijatím služby, zaslaním záväznej rezervácie alebo uzatvorením zmluvy klient potvrdzuje, že bol s týmto RP oboznámený a súhlasí s ním.
4. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby alebo predaného tovaru.

II. Právo na reklamáciu

1. Ak sú klientovi poskytnuté služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, než bolo dohodnuté alebo než je obvyklé, vzniká klientovi právo na reklamáciu.

III. Zodpovednosť za vady

1. Hotel zodpovedá za vady, ktoré má poskytnutá služba alebo predaný tovar pri jej poskytnutí, resp. prevzatí klientom.
2. Klient je povinný skontrolovať tovar pri prevzatí, resp. službu pri jej poskytnutí, a reklamovať zjavné vady bez zbytočného odkladu. Za zjavné vady sa považujú najmä množstevné a sortimentné rozdiely a nekvalitne poskytnutá služba.
3. Hotel nezodpovedá za vady, o ktorých klient pri uzatvorení vzťahu vedel alebo musel vedieť, ktoré spôsobil sám klient, alebo za ktoré bola poskytnutá zľava.

IV. Uplatnenie reklamácie

1. Klient uplatňuje reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady u zodpovedného pracovníka príslušného strediska, resp. na recepcii. Pri ubytovaní zaniká právo na reklamáciu, ak nebolo uplatnené bezprostredne po zistení dôvodu.
2. Pre rýchle vybavenie je vhodné, aby klient predložil doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru (potvrdenie rezervácie, faktúra, doklad z e-kasy).
3. Zodpovedný pracovník spíše s klientom reklamačný protokol s uvedením označenia služby/tovaru, času poskytnutia a popisu vady, a vydá klientovi písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie.
4. O spôsobe vybavenia reklamácie rozhodne zodpovedný pracovník ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní; ak je potrebné odborné posúdenie, do 30 dní. Vybavenie

reklamácie nesmie trvať dlhšie ako **30 dní** odo dňa jej uplatnenia. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo na výmenu.

V. Postup pri vybavovaní reklamácie podľa stredísk

1. **Stravovacie služby:** pri nedodržaní akosti, hmotnosti, teploty, miery alebo ceny má klient právo na bezplatné odstránenie vady. Reklamáciu uplatňuje pred prvým ochutnaním alebo bezprostredne po ňom (najviac do ¼ skonzumovanej porcie). Ak vadu nemožno odstrániť, klient má právo na výmenu jedla/nápoja alebo vrátenie ceny.
2. **Ubytovacie služby:** klient má právo na bezplatné a včasné odstránenie nedostatkov. Ak technickú vadu (napr. kúrenie, teplá voda) nemožno odstrániť ani poskytnúť náhradnú izbu, klient má právo na primeranú zľavu alebo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie ceny za ubytovanie.
3. **Wellness služby:** pri vade, ktorú nemožno odstrániť, má klient právo na primeranú zľavu alebo vrátenie ceny. Reklamácia uplatnená až po úplnom vyčerpaní služby nebude uznaná.
4. **Organizovanie podujatí:** klient má právo na odstránenie nedostatkov, prípadne na náhradné priestory, ak to kapacity hotela umožňujú; inak na primeranú zľavu alebo vrátenie ceny. Reklamácia po skončení podujatia nebude uznaná.
5. Reklamácie sa uplatňujú: stravovanie – u obsluhujúceho personálu alebo prevádzkového manažéra; ubytovanie a ostatné – na recepcii alebo u prevádzkového manažéra; wellness – na recepcii alebo u personálu wellness zóny.

VI. Alternatívne riešenie sporov (ARS)

1. Ak klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že hotel porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na hotel so žiadosťou o nápravu (reservations@grandcastle.sk).
2. Ak hotel odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní odo dňa odoslania žiadosti, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie ARS podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušným subjektom je:
   a) **Slovenská obchodná inšpekcia**, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a ARS, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava, e-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk;
   b) alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (klient má právo voľby).
3. Spotrebiteľ môže podať návrh aj prostredníctvom platformy RSO (riešenie sporov online): https://ec.europa.eu/consumers/odr.
4. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. júla 2026 a nahrádza všetky predchádzajúce reklamačné poriadky. Je zverejnený na www.grandcastle.sk a umiestnený na recepcii hotela.

V Liptovskom Hrádku, dňa 1. júla 2026

AVANS s.r.o., Ing. Martin Mach, konateľ