



Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií týkajúcich sa ubytovacích a súvisiacich služieb vrátane raňajok poskytovaných v Tatry Premium Apartment. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a ostatnými platnými právnymi predpismi.

ČLÁNOK I.

Právo na reklamáciu

Klient má právo reklamovať nedostatky alebo vady ubytovacích služieb, poskytovaných raňajok a ďalších doplnkových služieb, vrátane práva požadovať ich odstránenie, výmenu alebo doplnenie, náhradné poskytnutie služby, primeranú zľavu alebo vrátenie príslušnej časti zaplatenej ceny podľa povahy reklamovaného nedostatku.

ČLÁNOK II.

Predmet a uplatnenie reklamácie

- 1 Klient má právo reklamovať nedostatky alebo vady ubytovacích služieb, poskytovaných raňajok a ďalších doplnkových služieb poskytnutých prenajímateľom.
- 2 Nedostatky týkajúce sa kvality, množstva, zloženia, teploty alebo súladu raňajok s objednanou službou je klient povinný oznámiť prenajímateľovi bezodkladne po ich zistení, podľa možnosti ešte pred začatím konzumácie alebo bezprostredne počas nej, aby bolo možné nedostatok skontrolovať a zabezpečiť nápravu. Ak má klient dôvodné podozrenie, že potravina nie je zdravotne bezpečná, nemal by pokračovať v jej konzumácii a bezodkladne o tom informuje prenajímateľa.
- 3 Podľa povahy reklamovaného nedostatku prenajímateľ zabezpečí najmä výmenu alebo doplnenie raňajok, odstránenie nedostatku, poskytnutie náhradného plnenia, primeranú zľavu alebo vrátenie príslušnej časti zaplatenej ceny.
- 4 Nedostatky ubytovacích alebo ostatných doplnkových služieb je klient povinný reklamovať bez zbytočného odkladu po ich zistení, podľa možnosti ešte počas pobytu, aby mohol prenajímateľ zabezpečiť okamžitú nápravu.
- 5 Pri uplatnení reklamácie klient uvedie najmä svoje identifikačné údaje, číslo alebo termín rezervácie, opis reklamovaného nedostatku, čas jeho zistenia a požadovaný spôsob nápravy. Klient zároveň predloží dostupné doklady alebo iné podklady preukazujúce rezerváciu, zaplatenie alebo reklamovaný nedostatok.
- 6 Neskorším uplatnením reklamácie nie sú dotknuté zákonné práva klienta, môže však byť sťažené preukázanie reklamovaného nedostatku alebo zabezpečenie jeho bezprostrednej nápravy.

ČLÁNOK III.

Postup pri vybavovaní reklamácie

Ubytovacie služby

Klient má právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, najmä na výmenu chybného alebo doplnenie chýbajúceho drobného vybavenia. Ak technickú vadu nemožno odstrániť a prenajímateľ nemôže klientovi poskytnúť primerané náhradné ubytovanie, klient má podľa povahy a závažnosti vady právo na primeranú zľavu z ceny ubytovania. Ak vada bráni riadnemu užívaniu ubytovania, klient má právo odstúpiť od zmluvy pred prenocovaním a požadovať vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

Reklamáciu prijíma prenajímateľ alebo ním poverená osoba. Prenajímateľ vydá klientovi písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie a oznámi mu spôsob jej vybavenia. Reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej riadneho uplatnenia, ak platný právny predpis neustanovuje inú lehotu.

Reklamácia sa považuje za vybavenú odstránením nedostatku, poskytnutím náhradnej služby, poskytnutím primeranej zľavy, vrátením príslušnej časti zaplatenej ceny alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Ak prenajímateľ reklamáciu zamietne, oznámi klientovi dôvody zamietnutia písomne. Klient dostane písomný doklad o spôsobe vybavenia reklamácie.

ČLÁNOK IV.

Súčinnosť hosta pri vybavovaní reklamácie

Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä uviesť pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo raňajok. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní prenajímateľovi alebo ním poverenej osobe prístup do ubytovacích priestorov poskytnutých klientovi, aby bolo možné overiť oprávnenosť reklamácie a zabezpečiť nápravu.

ČLÁNOK V.

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok v aktualizovanom znení nadobúda účinnosť dňa 14.08.2026.

Zuzana Špitková (prenajímateľ)

TATRY PARTNER, s. r. o., Štúrova 2437/40, 060 01 Kežmarok
IČO: 35686511, DIČ: 2020331280, Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 43363/P