**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**spoločnosti Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice a.s., so sídlom Ul. SNP 519, 039 12 Turčianske Teplice**, IČO: 31 642 322,

zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd.: Sa, vl. č.: 327/L

číslo telefónu a faxu : 043/4913380, 043/4922943;

vypracovaný podľa ustanovení Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ďalšími všeobecne platnými právnymi predpismi SR, v zmysle ktorých naša spoločnosť riadne informuje o podmienkach, postupoch a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady, ako aj kde môže klient svoje právo uplatniť.

**1.1 Úvodné ustanovenia**

Reklamačný poriadok upravuje postup klienta - spotrebiteľa v zmysle Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorým sa rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej v texte aj „klient - spotrebiteľ“) a spoločnosti Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice, a.s. (ďalej v texte len „SLK TT“, alebo ako „obchodník“ podľa § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka) v prípade, ak aj napriek všetkému úsiliu SLK TT o zachovanie bežnej a dohodnutej kvality, množstva, rozsahu a termínu poskytovaných, resp. predávaných produktov (produktom sa v danom prípade rozumie tovar aj služba), vznikne na strane klienta - spotrebiteľa dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za ich vady (ďalej v texte ako „reklamácia“).

Reklamácie klientov - právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa v zmysle Občianskeho zákonníka, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov. Reklamácie sú pre SLK TT motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných, resp. predávaných produktov.

Každý klient má právo na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu, v prípade že klient zistí alebo sa domnieva, že sú mu poskytované produkty v nižšej kvalite ako bolo dohodnuté, alebo ako je bežné, alebo v inom množstve a rozsahu ako bolo dohodnuté, alebo je obvyklé.

**1.2 Podanie a vybavenie reklamácie**

V prípade zistenia dôvodov a skutočností, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, si klient - spotrebiteľ uplatní svoje právo na reklamáciu a je povinný tak urobiť v lehote: bezodkladne - ihneď po takomto zistení, najneskôr na ďalší pracovný deň, po dni, v ktorom sa dohodnuté a zaplatené služby alebo tovary neposkytli. Na reklamácie uplatnené až po stanovenej lehote nemôže SLK TT prihliadať, vzhľadom k tomu, že pre objektívne zistenie a posúdenie vytýkanej vady na poskytnutej a predanej službe/tovare, ako aj za účelom objektívneho vybavenia reklamácie, je žiadúce uplatnenie reklamácie ihneď po zistení vady, aby márne plynutie času alebo nečinnosť klienta napr. nezapríčinilo zhoršenie stavu, alebo aj iné ďalšie škody.

Podanie reklamácie môže klient vykonať niektorým z nasledovných spôsobov uplatnenia:

- osobne, priamo na mieste poskytnutia, resp. predaja produktu (služby alebo tovaru) u príslušného zodpovedného zamestnanca v danej konkrétnej prevádzke, podľa druhu poskytovanej služby/tovaru a podľa toho kde malo dôjsť k vzniku vady,

- osobne priamo na sídle spoločnosti,

- elektronicky formou e-mailu zaslaného na adresu: sekretariat@therme.sk,

- písomne na adresu sídla SLK TT.

V prípade e-mailovej a písomnej reklamácie sa lehota na uplatnenie reklamácie považuje za zachovanú, keď je takáto reklamácia klienta doručená v prvý pracovný deň po vzniku klientovho práva na uplatnenie zodpovednosti za vady.

Klient - spotrebiteľ má právo reklamovať vady produktu len vo vlastnom mene a k uplatneniu reklamácie je potrebné predložiť daňový doklad (napr. faktúra, pokladničný doklad, potvrdenie o nákupe, a pod.) nasvedčujúci zakúpeniu daného reklamovaného produktu. Za účelom vybavenia reklamácie je potrebné, aby klient pravdivo a úplne uviedol svoje kontaktné údaje, na ktoré mu bude odoslané zo strany SLK TT vybavenie reklamácie, v prípade že túto nebude možné vybaviť ihneď priamo na mieste po jej uplatnení.

Poverený zamestnanec SLK TT zabezpečí zaevidovanie a spísanie zápisnice (potvrdenia) o uplatnení reklamácie a prevzatie reklamácie sa dokumentuje dokladom, ktorý bezodkladne po vytknutí vady vydáme klientovi.

Klient - spotrebiteľ je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre objektívne posúdenie a vybavenie reklamácie, najmä podať pravdivé informácie a predložiť doklady týkajúce sa reklamovanej služby/tovaru. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, predovšetkým pri uplatnení zodpovednosti z vady poskytnutého ubytovania, klient - spotrebiteľ má povinnosť umožniť zamestnancovi SLK TT prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa SLK TT mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie. Tiež v závislosti od toho, o aké ďalšie uplatnenie vád na gastro služby, procedúry, alebo ostatné služby ide, je potrebné, aby klient svoje výhrady týkajúce sa množstva, kvality, rozsahu, času trvania, príp. ceny uplatnil bezodkladne, napr.: v prípade množstva a kvality u gastro služieb pred ochutnaním jedla a nápoja, max. bezprostredne po ich ochutnaní (tzn. nie po ich úplnom skonzumovaní), napr.: v prípade kvality, rozsahu a času procedúr resp. ostatných služieb bezprostredne po ich začatí, resp. maximálne po ich ukončení, alebo uhradení ceny.

SLK TT po starostlivom a dôkladnom posúdení a preskúmaní vytknutej vady rozhodne o spôsobe a vybavení reklamácie ihneď a reklamáciu vybavíme ihneď, o čom vydáme klientovi potvrdenie. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu ihneď, klientovi v potvrdení oznámime lehotu, v ktorej vadu odstránime, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, bezodkladne po vytknutí vady klientom, ibaže by túto lehotu nebolo možné pre objektívne dôvody dodržať. V takomto prípade bude SLK TT o tomto klienta informovať.

V prípade, že SLK TT odmietne zodpovednosť za vady produktu, písomne oznámime spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady. Ak klient znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

V prípade, že SLK TT po preskúmaní a posúdení reklamácie uzná reklamáciu ako opodstatnenú (alebo čiastočne opodstatnenú), a to v prípade odstrániteľných a neodstrániteľných vád, bude klientovi - spotrebiteľovi poskytnutá jedna z nasledovných foriem vybavenia:

- bezplatné odstránenie vady produktu,

- poskytnutie náhradného plnenia produktu,

- poskytnutie primeranej zľavy z ceny produktu,

- vrátenie celej kúpnej ceny produktu (odstúpenie od kúpnej zmluvy).

Podľa ustanovení Občianskeho zákonníka, uplatnením práv zo zodpovednosti za vady nie je dotknuté právo na náhradu škody.

Klient má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá SLK TT, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Klient musí toto právo uplatniť u SLK TT najneskôr do dvoch mesiacov od vybavenia uznanej (opodstatnenej) reklamácie, inak právo zanikne.

**1.3 Osobitné ustanovenia**

Nespokojnosť s poskytovanými / predávanými produktami - bez uplatnenia, resp. vytknutia konkrétnych nárokov z vád je klient - spotrebiteľ oprávnený vyjadriť podaním sťažnosti, prípadne podnetu, na ktorých postup uplatňovania a vybavovania sa môžu primerane použiť vyššie uvedené ustanovenia.

Klient - spotrebiteľ má právo na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, na informácie v rozsahu a za podmienok podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a právne záväzných aktov Európskej únie, na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu, a má právo podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa, ak sa domnieva, že boli porušené práva alebo právom chránené záujmy spotrebiteľa.

Poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov:

podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je alternatívnym riešením sporu postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a obchodník, proti ktorému návrh smeruje.

Orgánmi alternatívneho riešenia sporov sú:

- Slovenská obchodná inšpekcia;

- Úrad pre reguláciu sieťových odvetí;

- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

Zoznam všetkých subjektov alternatívneho riešenia sporov nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1?csrt=16624810001494809176>

Platforma na podávanie alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu:

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>Kupujúci môže využiť na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu tiež platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránkach:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe SLK TT, alebo okolnosti na strane klienta - spotrebiteľa, na základe ktorých klient - spotrebiteľ úplne alebo sčasti nevyužije objednaný, zaplatený a SLK TT zabezpečený produkt, nevzniká klientovi - spotrebiteľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny takejto služby/tovaru. SLK TT nezodpovedajú za škodu, ktorú spoločnosť nezavinila a nezavinili ju ani ich dodávatelia služieb/tovarov a škoda bola spôsobená klientovi - spotrebiteľovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb/tovarov, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

**1.4 Záverečné ustanovenia**

Reklamačný poriadok je záväzný pre SLK TT a pre všetkých klientov - spotrebiteľov SLK TT.

SLK TT si vyhradzujú právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Účinnosť tohto reklamačného poriadku je od 01.07.2024.

Ing. Zuzana Ďurinová Generálna riaditeľka SLK Turčianske Teplice, a.s.