

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

**Meno spoločnosti:** SARVI s.r.o.  
**Sídlo spoločnosti:** Šalviová 40, Bratislava  
**DIČ:** 2120090258  
**IČO:** 48198986  
**Názov prevádzky:** Pension Frizzante  
**Adresa prevádzky:** ul.J.Kollára 702/54, Turčianske Teplice  
**Zodpovedný zástupca:** Bc. Barbora Marcineková

---

## Článok I

### Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Pension Frizzante poskytuje zákazníkom (spotrebiteľom) prostredníctvom svojej prevádzky služby a tovary prostredníctvom jedál a nápojov za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 1.2 Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za chyby pre služby a výrobky poskytované Pensionom Frizzante zákazníkom.
- 1.3 Služba, či výrobok má chybu, ak nie je poskytnutá riadne v dohodnutom množstve (hmotnosť) a kvalite (napr. teplota, akosť). V prípade ak nie je určená kvalita, služba či tovar má chybu, ak nie je poskytnutá aspoň v bežnej kvalite primeranej a zodpovedajúcej charakteru poskytnutej služby alebo tovaru.

## Článok II

### Spôsob uplatnenia reklamácie

- 2.1 Reklamáciu je zákazník oprávnený uplatniť v prevádzke Pension Frizzante, kde mu bola služba resp. tovar poskytnutý a to u manažera zariadenia a v prípade jeho neprítomnosti u iného povereného zamestnanca resp. pracovníka. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď po tom ako zistil chybu tovaru či služby a poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na jej riadne a včasné vybavenie.
- 2.2 Zákazník je povinný v rámci reklamácie uviesť všetky potrebné skutočnosti, ako čas poskytnutia tovaru či služby a predložiť všetky doklady súvisiace s reklamáciou (napríklad doklad o zakúpení).
- 2.3 V prípade reklamácie, ktorá sa týka jedla či nápoja poskytovaného Pensionom Frizzante, sa reklamácia považuje za platnú iba v tom prípade, ak ju zákazník uplatnil podľa povahy chyby, čo najskôr po tom, ako mal možnosť chybu zistiť. Reklamáciu nie je možné uplatniť ak z reklamovaného jedla či nápoja zákazník skonzumoval viac ako 25%, ibaže ide o objektívnu závažnú chybu. Neskonzumované jedlo či nápoj, je zákazník povinný odovzdať pracovníkovi Pensionu Frizzante bezodkladne s uplatnením reklamácie.

2.4 Pension Frizzante vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie doručí zákazníkovi ihneď; najneskôr však s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom

### **Článok III**

#### **Spôsob vybavenia reklamácie**

- 3.1 Manager zariadenia resp. poverený zamestnanec v zmysle ods. 2.1 je povinný vybaviť reklamáciu zákazníka ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade reklamácie služieb a tovarov doručovaných prostredníctvom donášky, sa čas vybavenia reklamácie predlžuje o čas nevyhnutne potrebný pre opätovnú dopravu reklamovaného tovaru či služby.
- 3.2 Vybavením reklamácie sa rozumie odstránenie chyby služby či tovaru, výmena tovaru či služby, vrátenie kúpnej ceny, vyplatenie primeranej zľavy z ceny, výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie,
- 3.3 V prípade ak možno chybu odstrániť, Pension Frizzante, v rámci vybavenia reklamácie, odstráni chybu resp. službu či tovar vymení.
- 3.4 V prípade, že chybu nemožno odstrániť, Pension Frizzante, v rámci vybavenia reklamácie, odstráni znehodnotený celý výrobok alebo službu, a poskytne primeranú zľavu z ceny.
- 3.5 V prípade donášky tovarov alebo služieb sa cena uhradená bezhotovostným prevodom, ak ide o vybavenie reklamácie vrátením ceny, resp. poskytnutím zľavy z ceny, vracia späť na účet zákazníka podľa jeho určenia.

### **Článok IV**

#### **Spoločné ustanovenia**

- 4.1 Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 10.12.2015.
- 4.2 Pensionom Frizzante je oprávnený tento reklamačný poriadok jednostranne zmeniť, a to v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Nové znenie reklamačného poriadku je záväzné dňom jeho zverejnenia v prevádzke Pensionom Frizzante.

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

**Meno spoločnosti:** OLSAR s.r.o.  
**Sídlo spoločnosti:** Šalviová 40, Bratislava  
**DIČ:** 2120090258  
**IČO:** 48198986  
**Názov prevádzky:** Pension Frizzante  
**Adresa prevádzky:** ul.J.Kollára 702/54, Turčianske Teplice  
**Zodpovedný zástupca:** Bc. Barbora Marcineková

---

## Článok I

### Všeobecné ustanovenia

- 1.4 Pension Frizzante poskytuje zákazníkom (spotrebiteľom) prostredníctvom svojej prevádzky služby a tovary prostredníctvom jedál a nápojov a ubytovacie služby za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 1.5 Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za chyby pre služby a výrobky poskytované Pensionom Frizzante zákazníkom.
- 1.6 Služba, či výrobok má chybu, ak nie je poskytnutá riadne v dohodnutom množstve (hmotnosť) a kvalite (napr. teplota, akosť, izba). V prípade ak nie je určená kvalita, služba či tovar má chybu, ak nie je poskytnutá aspoň v bežnej kvalite primeranej a zodpovedajúcej charakteru poskytnutej služby alebo tovaru.

## Článok II

### Spôsob uplatnenia reklamácie

- 2.5 Reklamáciu je zákazník oprávnený uplatniť v prevádzke Pension Frizzante, kde mu bola služba resp. tovar poskytnutý a to u manažera zariadenia a v prípade jeho neprítomnosti u iného povereného zamestnanca resp. pracovníka. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď po tom ako zistil chybu tovaru či služby a poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na jej riadne a včasné vybavenie.
- 2.6 Zákazník je povinný v rámci reklamácie uviesť všetky potrebné skutočnosti, ako čas poskytnutia tovaru či služby a predložiť všetky doklady súvisiace s reklamáciou (napríklad doklad o zakúpení).
- 2.7 V prípade reklamácie, ktorá sa týka jedla či nápoja poskytovaného Pensionom Frizzante, sa reklamácia považuje za platnú iba v tom prípade, ak ju zákazník uplatnil podľa povahy chyby, čo najskôr po tom, ako mal možnosť chybu zistiť. Reklamáciu nie je možné uplatniť ak z reklamovaného jedla či nápoja zákazník skonzumoval viac ako 25%, ibaže ide o objektívnu závažnú chybu. Neskonzumované jedlo či nápoj, je zákazník povinný odovzdať pracovníkovi Pensionu Frizzante bezodkladne s uplatnením reklamácie.

2.8 Pension Frizzante vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie doručí zákazníkovi ihneď; najneskôr však s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom

### **Článok III**

#### **Spôsob vybavenia reklamácie**

- 3.6 Manager zariadenia resp. poverený zamestnanec v zmysle ods. 2.1 je povinný vybaviť reklamáciu zákazníka ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade reklamácie služieb a tovarov doručovaných prostredníctvom donášky, sa čas vybavenia reklamácie predlžuje o čas nevyhnutne potrebný pre opätovnú dopravu reklamovaného tovaru či služby.
- 3.7 Vybavením reklamácie sa rozumie odstránenie chyby služby či tovaru, výmena tovaru či služby, poskytnutie iného ubytovania, vrátenie kúpnej ceny, vyplatenie primeranej zľavy z ceny, výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie,
- 3.8 V prípade ak možno chybu odstrániť, Pension Frizzante, v rámci vybavenia reklamácie, odstráni chybu resp. službu či tovar vymení.
- 3.9 V prípade, že chybu nemožno odstrániť, Pension Frizzante, v rámci vybavenia reklamácie, odstráni znehodnotený celý výrobok alebo službu, a poskytne primeranú zľavu z ceny.
- 3.10 V prípade donášky tovarov alebo služieb sa cena uhradená bezhotovostným prevodom, ak ide o vybavenie reklamácie vrátením ceny, resp. poskytnutím zľavy z ceny, vracia späť na účet zákazníka podľa jeho určenia.

### **Článok IV**

#### **Spoločné ustanovenia**

- 4.3 Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 10.12.2015.
- 4.4 Pensionom Frizzante je oprávnený tento reklamačný poriadok jednostranne zmeniť, a to v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Nové znenie reklamačného poriadku je záväzné dňom jeho zverejnenia v prevádzke Pensionom Frizzante.