

APRESKI s. r. o., so sídlom Horská, 059 41 Tatranská Štrba 1132/18, IČO: 50612042, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č.: 33838/P, prevádzka: Pekyland, Štrbské Pleso 059 85

I. Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákona 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 a zákona 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 zákona 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“).
2. 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“).
3. Tento RP upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie tovarov predávaných a/alebo služieb poskytovaných prevádzkovateľom Pekyland, ktorým je spoločnosť APRESKI s. r. o., so sídlom Horská, 059 41 Tatranská Štrba 1132/18, IČO: 50612042, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č.: 33838/P, prevádzka: Pekyland, Štrbské Pleso 059 85 (ďalej len „Prevádzka“).
4. Prevzatím tovaru a/alebo prijatím služby Poskytovateľa, zaslaním záväznej rezervácie Klienta a/alebo uzatvorením Zmluvy s Prevádzkou Klient súhlasí s RP a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
5. Na účely tohto RP sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo poskytnutej služby.

II. Právo zákazníka na reklamáciu

1. V prípade, že sú Klientovi Prevádzky poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká Klientovi právo na reklamáciu.

III. Zodpovednosť za vady

1. Prevádzka zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Klientom, a/alebo ktoré má poskytnutá služba pri jej poskytnutí Klientovi.



2. Klient je povinný skontrolovať tovar pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí a reklamovať zjavné vady bez omeškania.
3. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru alebo služby, a to najmä pri nekvalitne poskytovanej službe.
4. Neskoršiu reklamáciu Klienta nebude Prevádzka akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
5. Prevádzka nezodpovedá za vady, ak:
 - A. Klient spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám;
 - B. Klient pred prevzatím tovaru alebo služby o vade tovaru 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 tovaru alebo služby;
 - C. vznikli v dôsledku živelnej katastrofy;

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 na prevádzke, kde bola služba poskytnutá.
2. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Klient pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o predaji tovaru (doklad o zaplatení). Bez predloženia dokladu o kúpe Prevádzkovateľ nemusí reklamáciu uznať.
3. Manažér prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní.

V. Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Stravovacie služby

- A. Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má Klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady.
- B. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje Klient pred prvým ochutnaním jedla a nápojov alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja v závislosti od toho akú vadu Klient reklamuje.
- C. V prípade, ak nie je možné odstrániť vadu na jedlách a nápojoch, má Klient právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

2. Organizovanie podujatí

- A. Na úseku organizovania podujatí má Klient na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne ohlásí zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa za organizovanie podujatí.



Klient má taktiež právo na poskytnutie náhradných priestorov na organizovanie podujatia, pokiaľ z dôvodu vady nie je možné podujatie organizovať v pôvodných priestoroch a pokiaľ do umožňujú kapacity Prevádzky.

- B. Pokiaľ nie je možné odstrániť vadu spojenú s organizovaním podujatia, má Klient právo na primeranú zľavu z poskytnutej služby, prípadne právo na vrátenie ceny. V prípade, ak Klient využije poskytnutú službu a reklamuje organizované podujatie po jeho skončení, reklamácia nebude uznaná.

Reklamácie uplatňuje Klient priamo v Prevádzke, a to nasledovne:

1. Na úseku stravovacích služieb u obsluhujúceho personálu
2. Ostatné vady u prevádzkového manažéra.

Klient je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby.

VI. Alternatívne riešenie sporov so spotrebiteľmi

1. V prípade, ak Klient - spotrebiteľ fyzická osoba, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, má tento Klient právo obrátiť sa na Prevádzku ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
2. Ak Prevádzka na žiadosť Klienta podľa predchádzajúceho bodu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania Klientom, má Klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
3. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie

VII. Záverečné ustanovenie

1. Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.11.2024, pričom nadobudnutím platnosti a účinnosti tohto RP strácajú platnosť a účinnosť všetky predchádzajúce RP.
2. Prípadné spory vzniknuté z tohto RP budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
3. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
4. Tento RP je zverejnený na webovej stránke www.pekyland.pekyho.sk

Na Štrbskom Plese, 01.11.2024

