

REKLAMAČNÝ PORIADOK (Služby ubytovania a stravovania)

1. Identifikácia prevádzkovateľa

- **Obchodné meno:** Maratón s.r.o.
- **Sídlo:** Strojárskejšká 11A, 040 01 Košice
- **IČO:** 36570796
- **DIČ:** 2021724100
- **IČ DPH:** SK2021724100
- **Zapísaná v:** Obchodnom registri Mestského súdu Košice, Oddiel Sro, Vložka číslo: 13970/V
- **E-mail:** repcia@hotelmaraton.sk

V ďalšom texte sa tento subjekt označuje ako „Hotel“ alebo „Poskytovateľ“.

2. I. Úvodné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto uplatňovania reklamácií služieb ubytovania, stravovania a doplnkových služieb poskytovaných Hotelom, ako aj postup pri ich vybavovaní. Dokument je vypracovaný v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Pre účely tohto poriadku sa „Klient“ definuje ako „Spotrebiteľ“ v zmysle platných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa. **Klient je povinný sa s obsahom tohto Reklamačného poriadku dôkladne oboznámiť ešte pred začatím čerpania objednaných služieb.**

3. II. Zodpovednosť Hotela za služby

Hotel zodpovedá za to, že poskytované služby majú dohodnutý rozsah a kvalitu a sú poskytnuté v stanovenom čase v súlade s potvrdenou rezerváciou alebo zmluvou. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby vlastnosti služieb zodpovedali bežným štandardom a požiadavkám vyplývajúcim z kategórie ubytovacieho zariadenia.

Hotel nezodpovedá za vady a nedostatky služieb, ktoré vznikli v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (vyššia moc) alebo ktoré boli preukázateľne spôsobené samotným Klientom alebo treťou osobou, za ktorú Hotel nezodpovedá.

4. III. Uplatnenie reklamácie (Miesto a čas)

Zjavné vady V prípade zistenia nedostatkov na poskytovanej službe (napr. nepripravená alebo nečistá izba, nefunkčné technické vybavenie, nesprávna teplota alebo znížená kvalita stravy), je Klient povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu. Reklamáciu je potrebné nahlásiť ihneď priamo na mieste zodpovednému zamestnancovi (recepcia, obsluhujúci personál), aby bolo možné vykonať nápravu okamžite.

Písomná reklamácia V prípade, ak vadu nie je možné odstrániť na mieste, alebo ak sa reklamácia týka vyúčtovania služieb, vrátenia platby za online rezerváciu alebo iných finančných nárokov, Klient uplatňuje reklamáciu písomne:

- poštou na adresu sídla: Maratón s.r.o., Strojárskejšká 11A, 040 01 Košice,
- elektronicky e-mailom na adresu: recepcia@hotelmaraton.sk.

Pri uplatnení reklamácie je Klient povinný predložiť doklad o zaplattení a využití služby (účtenka, faktúra, potvrdenie o rezervácii / voucher).

5. IV. Lehoty na vybavenie reklamácie

1. Hotel je povinný vydať Klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Pri e-mailovej komunikácii je potvrdenie doručené obratom, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
2. O spôsobe vybavenia reklamácie rozhodne poverený zamestnanec ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní.
3. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Po uplynutí tejto lehoty má Klient rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, a to právo od zmluvy odstúpiť (vrátenie peňazí) alebo právo na výmenu služby za novú.

6. V. Spôsob vybavenia reklamácie a nároky Klienta

Odstrániteľná vada Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť (napr. dodatočné upratanie, oprava zariadenia, výmena pokrmu), má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie bez zbytočného odkladu.

Neodstrániteľná vada Ak vadu nemožno odstrániť a táto bráni riadnemu užívaniu služby (napr. nefunkčné kúrenie v zimnom období bez možnosti výmeny izby), má Klient právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) alebo na primeranú zľavu z ceny služby.

Zľava z ceny V prípadoch, kedy Hotel nemôže poskytnúť adekvátne náhradné plnenie alebo ak ide o iné vady, ktoré nebránia užívaniu, ale znižujú komfort služby, má Klient právo na primeranú zľavu z pôvodne dohodnutej ceny.

7. VI. Alternatívne riešenie sporov (ARS)

Ak Klient 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. Ak Hotel na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, 827 99 Bratislava. Kontaktné e-maily: ars@soi.sk, adr@soi.sk.

Klient môže na podanie návrhu využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line (RSO): https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm

8. VII. Záverečné ustanovenia

8.1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.4.2026.

V Košiciach, dňa 1.4.2026

Podpis a pečiatka prevádzkovateľa