

Reklamačný poriadok



1. Základné ustanovenia

1.1 ONL Apartments, prevádzkovaný spoločnosťou ONL developing s.r.o., so sídlom Veľkobláhovská cesta 72/33, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 51 038 676, zapísaný v OR Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, vložka č. 40567/T, zast. Mgr. Tomáš Gyurcsek – konateľ spoločnosti, e-mail: online.apartmans@onlinestavba.sk, telefón: +421 917 700 077.

1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie ubytovacích služieb poskytovaných spoločnosťou ONL developing s.r.o. so sídlom Veľkobláhovská cesta 72/33, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 51 038 676, zapísanou v OR Okresného súdu Trnava, Oddiel: s.r.o., vložka č. 40567/T (ďalej len „prevádzkovateľ“) a to ubytovacích služieb objednaných a zakúpených zákazníkom - fyzickou osobou (ďalej len „zákazník alebo klient“) v postavení spotrebiteľa podľa § 2 písm. a) 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) v spojení s § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) v ubytovacom zariadení ONL Apartments (ďalej aj ako „ubytovacie zariadenie“).

1.3. Reklamácie zákazníkov – právnických osôb a fyzických osôb – podnikateľov, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

1.4. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady ubytovacích služieb ubytovaným v ubytovacom zariadení ONL Apartment klientom. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke ubytovacieho zariadenia.

1.5. Klient odoslaním rezervácie cez online rezervačný systém ubytovaciemu zariadeniu potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie ubytovacích služieb vrátane údajov o tom, kde a ako možno reklamáciu uplatniť.

1.6. Klient má právo na poskytnutie ubytovacích služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

2. Právo klienta na reklamáciu

2.1. V prípade, ak sú klientovi v ubytovacom zariadení poskytnuté služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, vzniká klientovi právo na reklamáciu. Predmetné právo môže klient uplatniť formou práva na odstránenie, doplnenie, výmenu, poskytnutie novej služby, alebo primeranú zľavu z ceny ním uhradených služieb.

2.2. Ak klient zistí dôvody uvedené v bode 2.1, je povinný bez zbytočného odkladu najneskôr do skončenia pobytu uplatniť reklamáciu, inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote ubytovacie zariadenie neprihliada.

2.3. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu telefonicky na telefónnom čísle: +421 917 700 077, písomne na adresu sídla prevádzkovateľa alebo elektronicky e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu: online.apartmans@onlinestavba.sk.

3. Spôsob a lehoty uplatnenia reklamácie. Práva a povinnosti klienta pri vybavovaní reklamácie, spolupôsobenie zákazníka

3.1. Ak klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu na telefónnom čísle: +421 917 700 077, alebo na e-mailovej adrese: online.apartmans@onlinestavba.sk.

3.2. V záujme rýchleho priebehu reklamácie je potrebné, aby klient pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópiu objednávky, faktúry, pokladničného bloku, zmluvy a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii.

3.3. Zamestnanec ubytovacieho zariadenia počas telefonického rozhovoru, alebo e-mailovej komunikácie zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a vád uvádzaných klientom. O uplatnení reklamácie prevádzkovateľ zašle klientovi potvrdenie formou e-mailu. Po starostlivom preskúmaní predmetnej reklamácie prevádzkovateľ rozhodne o spôsobe vybavenia ihneď, v problematickejších a zložitejších prípadoch do 2 pracovných dní. V prípade ak nie je možné reklamáciu vybaviť v stanovenej lehote, prevádzkovateľ informuje o tom klienta a oznámi lehotu na vybavenie reklamácie, ktorá ale nemôže presiahnuť 30 dní. Klient je povinný oznámiť prevádzkovateľovi kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.

3.4. Klient je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi súčinnosť pri vybavovaní reklamácie. Ak to povaha predmetnej reklamácie vyžaduje, klient je povinný umožniť vstup zamestnancovi ubytovacieho zariadenia do priestorov, ktoré boli predmetom rezervácie.

4. Vybavenie reklamácie – odstrániteľné a neodstrániteľné vady

4.1. Ak sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, klient má právo o riadne, včasné a bezplatné odstránenie tejto vady, tzn. na výmenu alebo doplnenie vybavenia apartmánu v ubytovacom zariadení (ďalej len „apartmán“), odstránenia chyby technického charakteru v apartmáne pridelenom klientovi v rozsahu Vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

4.2. Ak sa jedná o vadu, ktorú nie je možné odstrániť, tzn. chyby technického charakteru v apartmáne pridelenom klientovi a ak prevádzkovateľ nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie a predmetný apartmán bude napriek týmto nedostatkom poskytnutý klientovi, má právo klient po dohode s prevádzkovateľom:

- primeranú zľavu zo základnej ceny platného cenníka, alebo
- odstúpenie od zmluvy pred prvým prenocovaním a vrátenie ním zaplatenej ceny za ubytovacích služieb (nevyčerpané noci)

4.3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého jednotlivého prípadu reklamácie.

5. Ochrana osobných údajov

5.1. Informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v samostatnej časti „Ochrana osobných údajov“ (ďalej len „GDPR“), ktorá je dostupná na webovej stránke prevádzkovateľa.

6. Záverečné ustanovenia

6.1 Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke ubytovacieho zariadenia ONL Apartments.

6.2 Klient má právo podať prevádzkovateľovi žiadosť o nápravu v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak:

- medzi klientom ako spotrebiteľom a prevádzkovateľom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ak klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu), alebo
- ak sa klient ako spotrebiteľ domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho iné práva.

Prevádzkovateľ žiadosť posúdi a informuje klienta o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti. Ak prevádzkovateľ na žiadosť klienta podľa predchádzajúcej vety 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 alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je:

- Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo
- iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej, pričom klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.05.2025