



ROSET

Hotel & Residence

REKLAMAČNÝ PORIADOK COMPLAINT HANDLING POLICY

1. Základné ustanovenia

1. K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v Roset Hotel & Residence sa na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok.
2. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi (na recepcii hotela a web stránke www.rosethotel.sk)
4. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
5. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
6. Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR

1. Basic provisions

1. This Complaint Handling Policy has been created in accordance with Act No. 250/2007 Coll. on Consumer Protection as subsequently amended and Act No. 40/1964 Coll., Civil Code as subsequently amended to ensure that every complaint related to problems and defects of products and services sold and provided at Roset Hotel & Residence is resolved properly.
2. The Seller is obliged to inform every Customer properly about the terms and methods of the complaint procedure, the warranty repair terms and where complaints can be filed.
3. In accordance with § 18 Art. 1 Consumer Protection Act, this Complaint Handling Policy is at disposal where Customers can clearly see it (at the Hotel reception and the Hotel website: www.rosethotel.sk).
4. By accepting a product or a service, every User agrees to this Complaints Policy and declares to have acquainted themselves with its contents.
5. For the purpose of this Complaint Handling Policy, the term "complaint" refers to the procedure of exercising responsibility for defects of a product or a service and resolving a complaint, completing a complaints procedure by delivering a repaired product, exchanging a product, returning the paid product or service price, offering an adequate discount on the product or service price, a written invitation to accept a product or a service, or a reasoned refusal.
6. The rights and duties of every User and the Provider are governed by applicable laws of the Slovak Republic.

2. Právo zo zodpovednosti za vady

V prípade, ak sú zákazníkovi Roset Hotel & Residence poskytované tovary alebo služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov, vrátane práva na ich odstránenie, výmenu,



ROSET

Hotel & Residence

doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

2. Liability for defects

If any Roset Hotel & Residence customer is offered products or services of a lower quality or a lower scope than arranged before or than usual, the Customer is entitled to complain about the defects of the offered services or purchased products and to have the defects rectified, have them exchanged, completed or to be offered a new substitute service or an adequate discount on the agreed price of paid services or products.

3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u poskytovateľa v prevádzkarni u vedúceho strediska, prevádzkara alebo inej zodpovednej osoby, recepcnej, prevádzkara hotela alebo inej zodpovednej osoby (ďalej len „zodpovedná osoba“).
2. Pri uplatňovaní reklamácie zákazník predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby a/alebo nadobudnutí tovaru (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne a pod.), u ktorého vadu alebo nedostatok vytýka. Bez predloženia dokladu o kúpe poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v reštaurácii alebo v bare ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.
3. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
4. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní v reštaurácii alebo v bare, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe dokladu o zakúpení. Bez predloženia dokladu o kúpe nemusí byť reklamácia uznaná.
5. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu klienta.
6. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

Postup pri vybavovaní Reklamácie

Stravovacie služby

- a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
- b) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

- a) Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
- b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelenej klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a hotel nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.



ROSET

Hotel & Residence

Reklamáciu vybavuje riaditeľ alebo vedúci recepcie, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je kompetentná osoba za hotel povinná spísať s klientom záznam o reklamácií. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

3. Exercising the rights regarding liability for defects (Complaints)

1. If any customer discovers reasons and circumstances that might be the subject of a complaint, they are obliged to file their complaint to the provider, i.e. the manager, receptionist or any other responsible staff member (hereinafter referred to as "responsible staff member") at the respective facility without undue delay.
2. To file a complaint, every customer is obliged to present all relevant documents related to the provided service and/or product (order copy, invoice, receipt, etc.) that the complaint is related to. without presenting a proof of purchase, the provider is not obliged to accept the respective complaint. defects related to the quality of food and drinks that are meant for immediate consumption shall be complained about to a waiter in the respective restaurant or bar once the defects are discovered.
3. If any defects related to the quality of food and drinks that are meant for immediate consumption apply to the amount or weight, the complaint must be filed before eating or drinking.
4. Complaints about defects related to other products and services shall be filed by customers based on a proof of purchase in the restaurant or bar where the products or services were purchased immediately or without undue delay. without presenting a proof of purchase, complaints do not have to be accepted.
5. Complaints about defects related to accommodation can be filed at the hotel reception without undue delay. every right to complain about accommodation defects expires if it is not exercised until the respective customer checks out.
6. When filing a complaint, every customer is obliged to present all relevant documents related to the provision of the service or the purchase of the product that the complaint or defect applies to.

Complaints procedure

Catering services

- a) Defects related to food are considered to be non-rectifiable. If any customer discovers a defect of a dish or a drink, they are entitled to ask to have it exchanged or to be returned a part of the paid price or to be offered a discount.
- b) If not the proper quality, weight, amount or temperature of food or drinks is offered, every customer is entitled to ask to have the defect rectified free of charge, properly and immediately.

Accommodation services

Every customer is entitled to ask to have the following defects rectified free of charge, properly and as soon as possible.

- a) Exchange of defective small room amenities or to have some added.
- b) If any technical defect in a customer's hotel room cannot be repaired (central heating defect, low water pressure, lack of hot water, electric power failure etc.) and the hotel cannot offer another room to the customer and if the defective room is offered to the customer despite the defects, the customer is entitled to be offered a discount on the basic accommodation price agreed mutually or to withdraw from their contract before spending a night at the hotel and to be returned the paid accommodation price back. Complaints shall be resolved by the general manager or the chief receptionist or any other authorized staff member who is obliged to examine every complaint and decide how it shall be resolved. if any complaint



ROSET

Hotel & Residence

cannot be resolved by an agreement, an authorized hotel representative is obliged to record the complaint together with the customer. the record shall include all specifications of the offered service or purchased product, the time when the service was provided or the product was purchased and details of the related defect – all written by the customer.

4. Lehoty na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

- 1. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká. Záručné doby sú stanovené v ustanovení § 620 a nasl. Občianskeho zákonníka.**

4. Time limit for filing complaints

1. Every customer is obliged to file their complaint immediately without undue delay. otherwise, their right to complain expires. warranty periods are specified in § 620 and other provisions of civil code

5. Súčinnosť zákazníka pri reklamacii

- 1. Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť reklamačného konania, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom prístup do priestoru, ktorý mu bol prenájatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosť reklamácie.**

5. Cooperation of customers when filing complaints

1. Every customer is obliged to be personally present when filing their complaint and to provide objective information related to the offered service or product. if necessary, they are obliged to let staff members enter the room that has been offered to them to stay at temporarily so that the justification of the complaint can be verified.

6. Záverečné ustanovenie

- 1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.8.2022**
- 2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.**

6. Final provisions

1. This Complaints Policy becomes effective on 1.8.2022
2. The provider reserves the right to unilaterally amend the complaints policy without notifying individual customers before.