



## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### HOTEL LOMNICA

### KUSZMANNOV BAZÁR

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 „**OZ**“), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a zákonom 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. Pojmy uvedené veľkými písmenami majú význam uvedený v tomto RP, Všeobecných obchodných podmienkach Spoločnosti (VOP), príp. priamo v Zmluve, a zahŕňajú tak jednotné ako aj množné číslo.
4. **Reklamačný poriadok** je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky reklamácie Služieb poskytnutých Hotelom, je [umiestnený na recepcii Hotela](#) a na webovej stránke Hotela [www.hotellomnica.sk](http://www.hotellomnica.sk) a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.
5. **Hotelom** sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením **Hotel Lomnica\*\*\*\*\*** postavené na adrese Tatranská Lomnica č. 92, 059 60 Vysoké Tatry, tel. kontakt: recepcia: +421 52/28 53 500, +421 52/28 53 501, reception@hotellomnica.sk, fax: +421 52/28 53 505, ktorého vlastníkom a prevádzkovateľom je spoločnosť **Mores Resort, a. s.**, so sídlom Prostredná 13/49, 900 21 Svätý Jur, IČO: 46 830 995, DIČ: 2023620742, IČ DPH: SK2023620742, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 6213/B (ďalej len „**Spoločnosť**“).
6. Spoločnosť je zároveň:
  - (i) majiteľom ochrannej známky **Kuzmannov bazár** zapísanej v registri ochranných známok vedenom Úradom priemyselného vlastníctva SR, registrovanej pod č. 261292, a
  - (ii) majiteľom loga Kuzmannov bazár (ďalej len „**KB**“).Pod ochrannou známkou KB Spoločnosť prevádzkuje: apartmány Kuzmannov Bazár ([Predaj exkluzívnych apartmánov v srdci Tatranskej Lomnice](#)) ako aj reštauráciu PaB KB. Pre zjednodušenie označenia ubytovania sa pod ubytovaním v Hoteli rozumie aj ubytovanie v apartmánoch KB a pod reštauračnými službami aj reštauračné služby v rámci PaB KB. Reklamačný poriadok Hotela sa teda vzťahuje aj na KB.
7. **Klientom** sa rozumie fyzická osoba, ktorá uzatvorí s Hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle Hotelu záväznú Rezerváciu, alebo v mene ktorej zmluvu o poskytnutí služieb uzatvorí Organizátor, alebo v mene ktorej zašle Organizátor Hotelu záväznú Rezerváciu (ďalej len „**Klient**“ alebo aj „**Kupujúci**“).
8. **Zmluvnými stranami** sú Hotel a Klient (ďalej len „**Zmluvné strany**“).
9. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa pod pojmom
  - a) **produkt** rozumie tovar alebo služba, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky,

- b) **služba** rozumejú akékoľvek služby poskytované Hotelom, najmä však ubytovacie, stravovacie, kongresové služby a služby wellness a babysitting,
  - c) **vec** akákoľvek hmotná hnutelná vec,;
  - d) **tovarom** predávaným na množstvo sa rozumie tovar, ktorý nie je balený a meria sa alebo váži v prítomnosti Klienta.
10. Prevzatím a/alebo prijatím produktu Spoločnosti a/alebo zaslaním záväznej rezervácie Klienta a/alebo uzatvorením Zmluvy so Spoločnosťou Klient súhlasí s RP a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený. Na účely tohto RP sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady produktu.
11. Zmluvný vzťah medzi Hotelom a Klientom o poskytovaní Služby alebo Služieb môže byť uzatvorený vo forme:
- a) uzatvorenia písomnej **Zmluvy o poskytnutí služieb** (ďalej len „**Zmluva**“) medzi Hotelom a Klientom, alebo
  - b) potvrdenia Rezervácie Hotelom vykonaného písomne alebo e-mailom.

### Článok I.

#### Práva Klienta – spotrebiteľa

1. Klient - spotrebiteľ má najmä právo:
  - na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov,
  - na informácie v rozsahu a za podmienok podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa a právne záväzných aktov Európskej únie,
  - na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu,
  - podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa § 26 Zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa domnieva, že boli porušené práva alebo právom chránené záujmy spotrebiteľa,
  - na primerané finančné zadostučinenie od osoby, ktorá porušila práva Klienta ako spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa, ak Klient na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa; pri určovaní výšky primeraného finančného zadostučinenia súd prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie a okolnosti porušenia práva spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa.
2. V zmysle vyššie uvedeného, Klient sa môže domáhať ochrany svojho práva proti porušiteľovi na súde. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa podmienok Zákona o riešení sporov, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
3. Ďalšie podmienky alternatívneho riešenia sporov, vrátane subjektu alternatívneho riešenia sporu vo vzťahu s Poskytovateľom sú určené aj vo VOP.

### Článok II.

#### Nadobudnutie vlastníckeho práva a prechod nebezpečenstva

1. Vlastnícke právo k predanej veci a nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty veci prechádza na Klienta okamihom dodania.
2. Pri samoobslužnom predaji nadobúda Klient vlastnícke právo k veci až zaplatením kúpnej ceny. Do tohto okamihu môže Klient vec vrátiť na pôvodné miesto. Zodpovednosť Klienta za škodu na veci tým nie je dotknutá.

### Článok III.

#### **Zodpovednosť za vady**

1. Predaná vec musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami podľa ods. 3. tohto Článku a všeobecnými požiadavkami podľa ods. 4. tohto Článku.
2. Vec nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak Spoločnosť pri uzavretí Zmluvy výslovne oboznámil Klienta, že určitá vlastnosť veci nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a Klient s nesúladosť výslovne a osobitne súhlasil.
3. Predaná vec je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä
  - a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v Zmluve,
  - b) je vhodná na konkrétny účel, s ktorým Klient oboznámil Spoločnosť najneskôr pri uzavretí Zmluvy a s ktorým Spoločnosť súhlasil,
  - c) vyznačuje sa v Zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „funkčnosť“),
  - d) vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v Zmluve,
  - e) je dodaná so všetkým príslušenstvom vymedzeným v Zmluve,
4. Predaná vec je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak
  - a) je vhodná na všetky účely, na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
  - b) zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré Spoločnosť sprístupnila Klientovi pred uzavretím Zmluvy,
  - c) je dodaná s príslušenstvom, obalom a návodmi, ktoré môže Klient dôvodne očakávať.
5. Predaná vec má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa ods. 3. a 4. tohto Článku alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
6. Spoločnosť zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na náhradnú vec, ktorá bola poskytnutá Klientovi na základe vytknutia vady – výmenou veci. Pri potravinovom sortimente je dátum spotreby (dátum minimálnej trvanlivosti) vyznačený na obale.
7. Pri použitej veci sa Zmluvné strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti Spoločnosti za vady ako v prvej vete predchádzajúceho odseku, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.
8. Ak má vec vady, o ktorých Spoločnosť vie, upozorní na ne Klienta pred uzavretím Zmluvy.
9. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa ods. 6. a 7. tohto Článku, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
10. Len čo Klient zistí vadu prevzatej veci, je povinný vec uschovať po primeranú dobu, ktorú určí Spoločnosť na preskúmanie vady.
11. Spoločnosť nezodpovedá za vady, ak; Klient spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám; 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; vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním; boli porušené ochranné plomby na tovare; boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí; sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti; vznikli v dôsledku živelnej katastrofy; boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym

použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca; vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

#### Článok IV.

##### Práva zo zodpovednosti za vady - všeobecné

1. Ak Spoločnosť zodpovedá za vadu predanej veci, Klient má voči nej
  - a) právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou podľa článku VII. tohto RP,
  - b) právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny podľa článku IX. tohto RP alebo
  - c) právo od kúpnej zmluvy odstúpiť podľa článku X. tohto RP.
2. Klient môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si Spoločnosť nesplní povinnosti, ktoré jej vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže Klient je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Klient zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností Spoločnosťou.
3. Klient môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa ods. 2 tohto Článku, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby dvoch rokov podľa ods. 6. a 7. Článku III. Ustanovenie ods. 6. tohto Článku sa použije rovnako.
4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Klienta na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.
5. Klient má voči Spoločnosti právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá Spoločnosť, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu.
6. Klient musí právo podľa predchádzajúcej vety uplatniť u Spoločnosti **najneskôr do dvoch mesiacov** od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od Zmluvy, inak právo zanikne.

#### Článok V.

##### Práva zo zodpovednosti za vady – špecifické s ohľadom na povahu poskytovaných služieb

1. Na úseku **stravovacích služieb**, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena jedál a/alebo nápojov, má Klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Vytknutie vady v týchto prípadoch Klient uplatňuje pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po ich ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja), v závislosti od toho, akú chybu Klient vytýka.
2. Na úseku **ubytovacích služieb** má Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov ubytovacích služieb, ktoré bezodkladne ohlásí zodpovednému pracovníkovi Spoločnosti podľa Čl. VI. ods. 1 tohto RP, t. j. má právo na výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia izby, avšak v súlade s kategóriou a triedou ubytovacieho zariadenia, ktorú má Klient v Hoteli Lomnica.
3. Na úseku **Wellness a Spa** služieb má Klient právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne ohlásí zodpovednému pracovníkovi Spoločnosti podľa Čl. IV. ods. 2 tohto RP.

#### Článok VI.

##### Vytknutie vady

1. Vadu možno vytknúť u konkrétnych osôb, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania Spoločnosti alebo na inej adrese, o ktorej Spoločnosť oboznámila Klienta pri uzavretí Zmluvy alebo po uzavretí Zmluvy.

2. Ak to povaha vytknutia vyžaduje, Klient umožní zodpovednému pracovníkovi Spoločnosti prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa pracovník Spoločnosti mohol presvedčiť o oprávnenosti vytknutia. Vytknutie uplatňuje Klient nasledovne:
  - pri vadách tovaru u Executive Director;
  - pri vadách na úseku stravovacích služieb u F & B Manager;
  - pri vadách na úseku ubytovacích služieb u Front Office Manager;
  - pri vadách Wellness a Spa služieb u Wellness Manager.
3. Ak Klient vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú Spoločnosť odoprela prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň odopretia.
4. Spoločnosť poskytne Klientovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Klientom. Spoločnosť v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s ods. 1. Článku VII. odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Spoločnosť nemôže ovplyvniť.
5. Ak Spoločnosť odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Klientovi.

#### **Článok VII.**

##### **Odstránenie vady**

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže Klient požadovať jej bezplatné odstránenie. Spoločnosť vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý Spoločnosť potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.
2. Klient má právo zvoliť si odstránenie vady:
  - a) výmenou veci alebo
  - b) opravou veci.
3. Klient si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Spoločnosti neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Klientovi značné ťažkosti.
4. Spoločnosť môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa odseku 1 druhej vety.
5. Spoločnosť opraví alebo vymení vec v primeranej lehote podľa ods. 1 tohto Článku po tom, čo Klient vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Klientovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý Klient vec požadoval.
6. Na účely opravy alebo výmeny Klient odovzdá alebo sprístupní vec Spoločnosti, resp. ňou poverenej osobe, alebo osobe podľa ods. 2. Článku VI. Náklady prevzatia veci znáša Spoločnosť.
7. Spoločnosť dodá opravenú vec alebo náhradnú vec Klientovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Klient dodal vadnú vec, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Ak Klient neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Spoločnosť vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, Spoločnosť Klienta o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Spoločnosť bezodkladne po predaji vyplatí Klientovi výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložila na jej úschovu a predaj, ak Klient uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Spoločnosťou v oznámení o

zamýšľanom predaji veci. Spoločnosť môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predat' alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Spoločnosť účelne vynaložila na úschovu veci, a nákladov, ktoré by Spoločnosť musela nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

8. Pri odstránení vady výmenou veci nemá Spoločnosť právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.

#### Článok VIII.

##### Neodstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Klient právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvného vzťahu so Spoločnosťou odstúpiť. Tieto práva prislúchajú Klientovi aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
2. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny veci. V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu **stravovacích služieb na jedlách a nápojoch**, má Klient právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny za jedlá a/alebo nápoje.
3. V prípade vád **ubytovacích služieb**, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (napr. porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť), a ak Spoločnosť nemôže poskytnúť Klientovi iné náhradné ubytovanie, či presunúť Klienta do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom Klientovi prenajatá, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny za ubytovanie podľa platného cenníka uverejneného na recepcii Hotela Lomnica; zrušenie potvrdenej rezervácie ubytovania alebo zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie ubytovania pred prenocovaním a vrátenie peňazí; V prípade, že z jednostranného rozhodnutia Spoločnosti dôjde k závažnej zmene v ubytovaní Klienta oproti rezervovanému a potvrdenému ubytovaniu a Klient nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má Klient právo na zrušenie potvrdenej rezervácie ubytovania alebo zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie ubytovania pred prenocovaním a vrátenie peňazí. Klient nemá nárok na úhradu akýchkoľvek nákladov a/alebo nárokov od Spoločnosti v súvislosti s takýmto postupom Spoločnosti a zrušením rezervácie ubytovania alebo zmluvy Klientom.
4. V prípade, ak nie je možné odstrániť vadu **Wellness a Spa služby**, ktorú Klient reklamuje, má Klient právo na primeranú zľavu z poskytnutej služby, prípadne vrátenie peňazí. V prípade ak Klient využije poskytnutú službu a reklamuje službu po jej plnom vyčerpaní, reklamácia nebude uznaná.

#### Článok IX.

##### Zľava z kúpnej ceny

1. Klient má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 OZ, (Omeškanie dlžníka), ak
  - a) Spoločnosť vec neopravila ani nevymenila,
  - b) Spoločnosť vec neopravila ani nevymenila v súlade s ods. 6 Článku VII.,
  - c) Spoločnosť odmietla odstrániť vadu podľa ods. 4 Článku VII.,
  - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
  - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Zmluvy, alebo
  - f) Spoločnosť vyhlásila alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Klienta.

2. Pri posudzovaní práva Klienta na zľavu z kúpnej ceny podľa odseku 1 písm. d) a e) tohto Článku sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od Klienta objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Spoločnosti odstrániť vadu.
3. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.

#### **Článok X.**

##### **Odstúpenie od Zmluvy**

1. Ak Spoločnosť nedodá vec včas, Klient môže od Zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 OZ (Omeškanie dlžníka), ak
  - a) Spoločnosť odmietla vec dodať,
  - b) včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia Zmluvy, alebo
  - c) Klient pred uzavretím Zmluvy Spoločnosť oboznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.
2. Klient môže odstúpiť od Zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 OZ, ak
  - a) Spoločnosť vec neopravila ani nevymenila,
  - b) Spoločnosť vec neopravila ani nevymenila v súlade s ods. 6. a Článku VII.,
  - c) Spoločnosť odmietla odstrániť vadu podľa ods. 4. Článku VII.,
  - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
  - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Zmluvy, alebo
  - f) Spoločnosť vyhlásila alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Klienta.
3. Pri posudzovaní práva Klienta na odstúpenie od Zmluvy podľa ods. 3. písm. d) a e) tohto Článku sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od Klienta objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Spoločnosti odstrániť vadu.
4. Klient nemôže odstúpiť od Zmluvy podľa ods. 3., ak sa Klient spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Klient spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Spoločnosť.
5. Ak sa Zmluva týka kúpy viacerých vecí, Klient môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od Zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
6. Klient po odstúpení od Zmluvy alebo jej časti vráti vec Spoločnosti na náklady Spoločnosti.
7. Spoločnosť po odstúpení od Zmluvy vráti Klientovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci Spoločnosti alebo po preukázaní, že Klient zaslal vec Spoločnosti, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
8. Spoločnosť vráti kúpnu cenu Klientovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Klient pri zaplatení kúpnej ceny, ak Klient výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Spoločnosť.
9. Spoločnosť nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od Zmluvy.

#### **Článok XI.**

##### **Záverečné ustanovenia**



1. Tento RP nadobúda účinnosť dňom 01.07.2024.
2. Poskytnuté osobné údaje budú spracované v súlade s Nariadením GDPR a osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade so Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis).
3. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke <https://www.hotellomnica.sk/ochranaosobnych-udajov> a zodpovedná osoba môže byť kontaktovaná na adrese [dpo@hotellomnica.sk](mailto:dpo@hotellomnica.sk). Tento RP je zverejnený na webovej stránke [www.hotellomnica.sk](http://www.hotellomnica.sk) a umiestnený na recepcii Hotela Lomnica.