

REKLAMAČNÝ PORIADOK - VODNÝ PARK TATRALANDIA

- 1.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou **Tatry mountain resorts, a.s.**, so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 62/L (ďalej len „**spoločnosť TMR**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), v prevádzkarni - celoročnom Vodnom parku Tatralandia, Ráztocká 21, 031 01 Liptovský Mikuláš (ďalej len „**VPT**“), sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Uvedené platí v prípade, že je zákazníkom spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- 1.2 Pre účely tohto reklamačného poriadku sa spoločnosť TMR vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov
- 1.3 Predávajúci týmto reklamačným poriadkom riadne informuje zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „**reklamácia**“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.
- 1.4 Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom, zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.5 Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 1.6 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí zákazníkovi.
- 1.7 V prípade, ak zákazníkovi sú vo VPT poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.
- 1.8 Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u prevádzkovateľa riaditeľa VPT alebo inej zodpovednej osoby v jednotlivých prevádzkach vo VPT podľa typu a druhu reklamovanej služby alebo v klientskom centre. Reklamáciu je tiež možné uplatniť elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu info@tatralandia.sk alebo písomne na adresu sídla prevádzkovateľa v lehote ustanovenej v tomto reklamačnom poriadku. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená prevádzkovateľovi prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
- 1.9 **Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služby/služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, t.j. v deň, v ktorom nebola služba poskytnutá v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa služby neposkytli, inak právo na reklamáciu zaniká.** Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote prevádzkovateľ neprihliada.
- 1.10 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zakúpení služby (objednávka, faktúra, pokladničný blok, zmluva, potvrdenie o nákupe a pod.), ak má takýto doklad k dispozícii. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať o informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie.
- 1.11 Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a väd uvádzaných zákazníkom. O uplatnení reklamácie vydá prevádzkovateľ zákazníkovi potvrdenie. Prevádzkovateľ po starostlivom preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, obchodník oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody nie je možné túto dodržať. V takomto prípade obchodník informuje zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení priamo na mieste.
- 1.12 V prípade, že obchodník uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka v celom rozsahu alebo čiastočne, postupuje sa v zmysle tohto reklamačného poriadku a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov (bezplatné odstránenie nedostatku/poskytnutie náhradnej služby/poskytnutie primeranej zľavy z ceny).
- 1.12.1 Vady odstrániteľné
- 1.12.1.1 Stravovacie služby
- Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedla a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.
- 1.12.1.2 Ostatné služby
- V prípade odstrániteľných väd má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady alebo nedostatkov riadne a včas.
- 1.12.2 Vady neodstrániteľné
- 1.12.2.1 Stravovacie služby
- V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu jedla alebo nápojov, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny.
- 1.12.2.2 Ostatné služby
- V prípade neodstrániteľných väd má zákazník právo na poskytnutie náhradnej služby alebo zľavu z ceny primeranú povahe reklamácie. Odstúpiť od zmluvy má zákazník právo v prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 1.13 V prípade, že oprávnenosť reklamácie zákazníka obchodník neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodoch neuznania reklamácie písomne.
- 1.14 **Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka.**
- 1.15 Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo musí uplatniť u obchodníka najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia oprávnenej reklamácie, inak toto právo zanikne.
- 1.16 Zákazník 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 zákazníkom ako spotrebiteľom a prevádzkovateľom ako obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa zákazník ako spotrebiteľ domnieva, že prevádzkovateľ ako obchodník porušil jeho iné práva. Prevádzkovateľ žiadosť posúdi a informuje zákazníka o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti.
- 1.17 V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom ktorým obchodník vybavil ním uplatnené nároky z väd služieb alebo tovaru alebo sa domnieva, že obchodník porušil jeho iné práva, má zákazník právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak obchodník na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník 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 v znení neskorších predpisov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je a) 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 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsk.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sú dostupné na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

V Liptovskom Mikuláši, dňa 01.07.2024

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava

Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina

COMPLAINTS POLICY - WATER PARK TATRALANDIA

- 1.1 Services are provided by **Tatry mountain resorts, a.s.**, with the registered office at Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, Company number: 31 560 636, registered in the Commercial register of District Court Žilina, Section: Sro, Insertion No.: 62/L (hereinafter referred to as "**TMR company**" or "**operator**") in the year-round Tatralandia water park, Ráztocká 21, 031 01 Liptovský Mikuláš (hereinafter referred to as "**Tatralandia**") in accordance with relevant provisions of Act No. 40/1964 Coll. Civil Code as subsequently amended (hereinafter referred to as "**Civil Code**") in conjunction with the relevant provisions of Act No. 108/2024 Coll. on Consumer Protection and on the Amendment and Supplementation of Certain Acts as currently in force, and other generally binding legal regulations. This applies in cases where the customer is a consumer, which is defined as a natural person who, in connection with their consumer contract, the obligations arising from it, or in a business practice, does not act within the scope of their business activities or profession.
- 1.2 For the purposes of these general terms and conditions, the operator is considered a trader in relation to consumers within the meaning of §52, Sec. 3 of Act No. 40/1964 Coll. of the Civil Code as amended.
- 1.3 The Seller informs customers via this Complaints Policy about the terms and the procedure of exercising the right related to liability for defects (hereinafter referred to as "**complaint(s)**") including details where to file complaints.
- 1.4 This Complaints Policy is defined in accordance with the Civil Code, the Consumer Protection Act, Act No. 391/2015 Coll. on Consumer Alternative Dispute Resolution and on amendments and supplements to other acts as subsequently amended, and other generally binding legal regulations of the Slovak Republic.
- 1.5 Every customer is entitled to be provided services in the agreed or regular scope, quality, amount and date or at the agreed or regular time.
- 1.6 The provider is liable for any defects related to services at the time they are provided.
- 1.7 Any customer is entitled to be provided with services in the regular extent, quality, amount and date or otherwise agreed extent, quality, amount and date.
- 1.8 Every customer is obliged to set up their complaint at the Tatralandia operations director or another responsible person in individual water park facilities depending on the type of the service concerned or at the water park client centre immediately after having discovered the defects they want to complain about. Every complaint can also be filed via email sent to info@tatralandia.sk or in writing to the registered office of the operator within the period specified in this Complaints Policy. In the case of written complaints, the period is considered to be met if the written complaint is delivered to the operator on the first working day after the customer becomes entitled to set up a complaint.
- 1.9 **If any customer discovers a reason for filing a complaint (defect in services), they are obliged to exercise their right to make a complaint without undue delay, i.e. on the day when the respective service has not been provided in the agreed or regular scope, quality, amount and date or at the agreed or regular time, but no later than on the following calendar day. Otherwise, the right to complaint shall expire.** Complaints made after the warranty period shall not be accepted by the provider.
- 1.10 When filing their complaint, every customer is obliged to show a document to prove they have purchased the respective service (order, invoice, receipt, agreement, purchase confirmation etc.) if such a document is available. Every customer is obliged to cooperate as much as required when their complaint is being handled and to offer information regarding the products and/or services they complain about.
- 1.11 Every complaint of customers shall be recorded by an authorised staff member in the form of a complaints report including specifying objective circumstances of the complaint and related defects. Every customer shall receive a written confirmation about their filed complaint. The provider is obliged to examine every complaint properly and deal with the complaint immediately. If immediate resolution is not possible due to the nature of the complaint, the operator shall inform the customer of the time frame for handling the complaint. The time frame for handling the complaint shall not exceed 30 days from the date it is filed unless it is objectively impossible to meet this deadline. In such a case, the operator shall inform the customer of the time frame for handling the complaint. For the purpose of the complaint procedure, every customer is obliged to provide their contact data that shall be used to inform the respective customer about further steps in case their complaint cannot be handled on-site immediately once filed.
- 1.12 If the trader accepts any customer's complaint in full or partially, the procedure shall follow this Complaints Policy and relevant provisions of generally binding legal regulations (free rectification of the defect/provision of a replacement service/provision of an appropriate discount on the price).
 - 1.12.1 Rectifiable defect
 - 1.12.1.1 Catering services

In the field of catering services, if the quality, weight, temperature, amount, price of dishes and/or drinks do not correspond with the required standards, every customer is entitled to have the problem rectified free of charge, properly and as soon as possible. Complaints of this kind shall be filed before the customer tastes their dish and/or drink or after having consumed a maximum of ¼ of the dish portion or drink) depending on the kind of problem.
 - 1.12.1.2 Other services

Customers are entitled to have rectifiable defects rectified free of charge, in time and properly.
 - 1.12.2 Non-rectifiable defects
 - 1.12.2.1 Catering services

If any defects in the field of catering services cannot be rectified, customers are entitled to have their dishes or drinks replaced with new ones or to be returned the price they have paid.
 - 1.12.2.2 Other services

If any other services cannot be rectified, every customer is entitled to be provided a replacement service or to be offered a discount on the price corresponding to the complaint character. Customers are entitled to withdraw from their agreements in cases determined by generally binding legal regulations.
 - 1.13 If the trader does not acknowledge (rejects the grounds of) any customer's complaint, they shall inform the customer of the reasons for not acknowledging the complaint in writing.
 - 1.14 **The TMR company reserves the right to examine each complaint related to services individually and decide whether the complaint and requirements of the customer are justified.**
 - 1.15 Every customer is entitled to be reimbursed for unavoidable costs related to filing their complaint. This right must be executed at the trader no later than 2 months after the resolution of the legitimate complaint; otherwise, this right will expire.
 - 1.16 Any customer has the right to submit a remedy request to the operator in accordance with § 11 Sec. 1 of Act No. 391/2015 Coll. on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and on amendments to certain laws, as amended, if a dispute arises between the customer as a consumer and the operator as a trader regarding the enforcement of rights related to defects or if the customer as a consumer believes that the operator as a trader has violated other rights of them. The operator shall assess the request and inform the customer of the resolution method within 30 days from the date the request is submitted.
 - 1.17 If any client - i.e. user is not satisfied with the way how the operator, i.e. the trader has dealt with their complaint or they think that the trader has violated their rights, they are entitled to ask the trader to have the respective problem rectified. If the trader rejects the request or does not respond to it within 30 days from the day it has been sent by the respective client, when asked by the client as mentioned above, the client is entitled to ask for an alternative dispute resolution in accordance with § 12 Act No. 391/2015 Coll. on Consumer Alternative Dispute Resolution and on amendments and supplements to other acts. The body authorised to deal with alternative dispute resolutions of the trader shall be a) the Slovak Trade Inspection, which can be contacted for the above-mentioned purpose at the following address: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, or electronically to ars@soi.sk or adr@soi.sk, or b) any other authorised legal entity registered in the list of bodies for alternative dispute resolution of the Ministry of Economy of the Slovak Republic (the list of authorised bodies is available on the website: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>). Every client has the right to choose which of the above-mentioned bodies for alternative dispute resolution they choose to have their problem dealt with. To do so, the client can use an online platform for alternative dispute resolution which is available at: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. For more information about alternative dispute resolution, please visit the website of the Slovak Trade Inspection: <http://www.soi.sk/sk/Alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

In Liptovský Mikuláš on 1/7/2024

Supervisory bodies

Central Inspectorate of the Slovak Trade Inspection,
Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava

Inspectorate of the Slovak Trade Inspection for the Žilina region
with the registered office in Žilina, Predmestská 71, 011 79 Žilina