

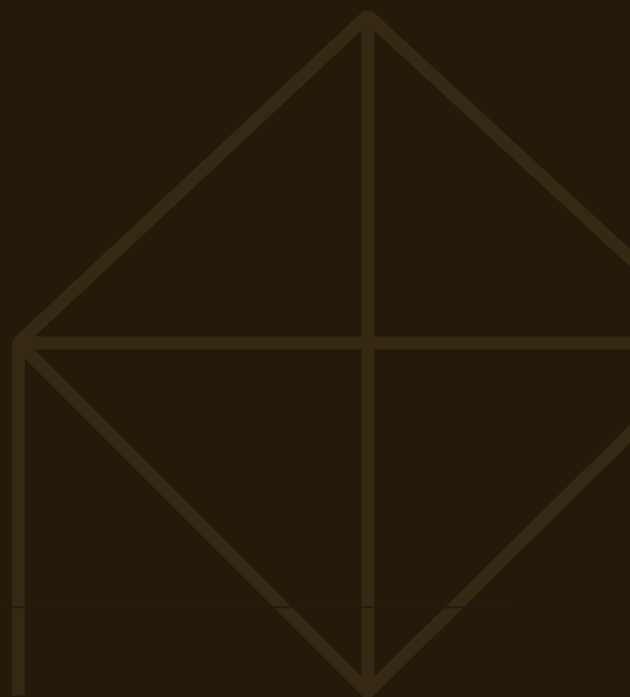


SERENITY SKALKA

SKI & WELLNESS RESIDENCE

Reklamačný poriadok

Platný od: 1.11.2025



I. Identifikačné údaje prevádzkovateľa:

Názov prevádzky: Serenity Skalka Ski & Wellness Residence

Adresa prevádzky: Partizánska dolina 536, 967 01, Kremnica

Prevádzkovateľ: SK Health s.r.o.
Kuzmányho 143/24
966 22 Lutila

IČO: 50412809
DIČ: 2120317199
IČ DPH: SK2120317199

Kontakt: Telefón: +421 902 376 756

e-mail: serenityskalka@serenityskalka.sk

Web: serenityskalka@serenityskalka.sk

Zodpovedný za prevádzku: Marek Šimon

I. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup ubytovaného a prevádzkovateľa pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií týkajúcich sa poskytovaných ubytovacích služieb v rekreačnej **chate Serenity Skalka Ski & Wellness Residence** (ďalej len „Serenity Skalka“).

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou podmienok ubytovania a zmluvného vzťahu medzi ubytovaným a prevádzkovateľom **Marekom Šimonom** (ďalej len „prevádzkovateľ“).

II. Vymedzenie pojmov

Prevádzkovateľ - Marek Šimon, osoba zodpovedná za správu objektu a poskytovanie ubytovacích služieb v Serenity Skalka.

Ubytovaný - osoba alebo osoby, ktoré využívajú ubytovacie služby Serenity Skalka na základe rezervácie a zmluvy o ubytovaní.

Reklamácia - uplatnenie práva ubytovaného na nápravu pri nedostatkoch v poskytovaných ubytovacích službách alebo technickom stave objektu.

III. Právo ubytovaného na reklamáciu

Ubytovaný má právo reklamovať poskytované služby v prípade, že:

- v objekte Serenity Skalka sa vyskytnú nefunkčné zariadenia alebo nedostatky, ktoré podstatne ovplyvňujú kvalitu pobytu,
- ubytovacie služby nie sú poskytované v dohodnutom rozsahu alebo kvalite.

IV. Uplatnenie reklamácie

Ubytovaný je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení chyby.

Formy podania reklamácie

Reklamáciu je možné podať:

- telefonicky,
- e-mailom.

Kontaktné údaje prevádzkovateľa:

Prevádzkovateľ: Marek Šimon

Telefón: +421 902 376 756

E-mail: serenityskalka@serenityskalka.sk

Náležitosti reklamácie:

Reklamácia by mala obsahovať: meno a kontakt ubytovaného, termín pobytu, popis reklamovaného nedostatku, čas zistenia chyby, prípadnú fotodokumentáciu.

V. Súčinnosť ubytovaného

Ubytovaný je povinný:

- poskytnúť pravdivé informácie o reklamovanej chybe,
- umožniť prevádzkovateľovi alebo ním poverenej osobe vstup do Serenity Skalka za účelom preverenia reklamácie,
- umožniť odstránenie chyby, výmenu zariadenia alebo vykonanie opravy.

VI. Odstrániteľné chyby v ubytovacích službách

Ubytovaný má právo na bezplatné a včasné odstránenie odstrániteľných chýb, najmä:

- výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia,
- opravu porúch, ktoré bránia riadnemu užívaniu Serenity Skalka, v súlade s Vyhláškou MH SR č. 125/1995 Z. z.

VII. Neodstrániteľné chyby v ubytovacích službách

Ak chybu technického charakteru nie je možné odstrániť (napr. porucha kúrenia, nedostatočný ohrev vody, porucha spotrebičov) a Serenity Skalka je aj napriek tomu využívaná, má ubytovaný právo na:

- primeranú zľavu z ceny ubytovania podľa platného cenníka,
- zrušenie objednávky alebo zmluvy pred začiatkom pobytu a vrátenie uhradenej sumy.

VIII. Chyby, ktoré nie je možné reklamovať

Za nereklamovateľné sa považujú najmä:

- výpadky energií alebo služieb spôsobené externými dodávateľmi,
- nepriaznivé poveternostné podmienky,
- nedostatky spôsobené nesprávnym používaním zariadení ubytovaných,
- estetické nedostatky, ktoré neobmedzujú funkčnosť,
- prirodzené opotrebovanie vybavenia.

IX. Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie

Reklamácia sa musí uplatniť **okamžite po zistení chyby**, najneskôr do konca pobytu. Prevádzkovateľ začne riešiť reklamáciu bezodkladne, najneskôr **do 24 hodín**. Reklamácia bude vybavená najneskôr **do 30 kalendárnych dní**. O výsledku reklamácie bude ubytovaný informovaný rovnakým spôsobom, akým reklamáciu podal.

X. Následné reklamácie po ukončení pobytu

Reklamácia po odchode z pobytu sa uzná len v prípade, že:

- chybu nebolo objektívne možné zistiť počas pobytu,
- reklamácia je riadne zdokumentovaná,
- chyba preukázateľne vznikla pred nástupom ubytovaného alebo vplyvom prevádzkovateľa.

XI. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je dostupný u prevádzkovateľa, v objekte Serenity Skalka a na webovej stránke www.serenityskalka.sk. Ubytovaný potvrdením rezervácie alebo vstupom do objektu vyjadruje súhlas s týmto reklamačným poriadkom. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia prevádzkovateľom.