

**Reklamačný poriadok Kresťanského centra BERA
pri poskytovaní ubytovacích a stravovacích služieb v penzióne BERA**

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení /ďalej iba „Zákon o ochrane spotrebiteľa“/, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Poskytovateľa v platnom znení a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení.
2. Poskytovateľom je Kresťanské centrum BERA, so sídlom Okružná 3190, 900 01 Modra, IČO: 30 794 358, zapísaným v registri občianskych združení pod číslom: VVS/1-900/90-21970, email: penzion@bera.sk, telefónne číslo: +421 908 390 753 (ďalej len „Poskytovateľ“).
3. Poskytovateľ je zároveň prevádzkovateľom internetovej stránky <https://penzion.bera.sk> (ďalej tiež ako „internetová stránka“).
4. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Zákazníka – spotrebiteľa pri uplatňovaní práv z väd služieb v zmysle uzatvorenej zmluvy o poskytnutí služieb.
5. Zákazníkom je každá osoba (fyzická alebo právnická) využívajúca služby alebo niektorú zo služieb Poskytovateľa.
6. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
7. Službami sa rozumejú služby poskytované Poskytovateľom, a to ubytovacie služby alebo ubytovacie a stravovacie služby poskytované v priestoroch ubytovacieho zariadenia nachádzajúceho sa na adrese Okružná 3190, 900 01 Modra (ďalej tiež ako „ubytovacie zariadenie“).

II. Odkazy

1. Tento Reklamačný poriadok tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na Internetovej stránke Poskytovateľa.

III. Zodpovednosť Poskytovateľa za vady služieb

1. Poskytovateľ je povinný poskytnúť služby v bežnej kvalite a v súlade s uzavretou zmluvou o poskytnutí služieb (Ďalej tiež ako „zmluva“) t.j. najmä v dohodnutom rozsahu, dohodnutým spôsobom a v dohodnutom čase.

IV. Postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (Reklamácia)

1. Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu na:
 - a. Rozsah, kvalitu a správnosť poskytnutej služby
 - b. Včasnosť poskytnutia služby
 - c. Správnosť ceny za službu

2. Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu doručením reklamácie na adresu: Penzión BEREĀ, Okružná 3190, 900 01 Modra a, alebo emailom na adresu: penzion@berea.sk. Zákazník môže využiť právo uplatniť reklamáciu tiež osobne v sídle Poskytovateľa.
3. Pri uplatnení reklamácie vyplní Zákazník [reklamačný formulár](#), ktorý je Zákazníkovi sprístupnený na Internetovej stránke Poskytovateľa alebo iným spôsobom oznámi Poskytovateľovi reklamáciu ponúkanej služby. Pri reklamacii Zákazník uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (meno, priezvisko, bydlisko, email, telefónne číslo) a opíše v čom spočíva vada poskytnutej služby. Pri reklamacii Zákazník tiež uvedie, ktorý z nárokov zodpovednosti za vady si uplatňuje. V prípade uplatnenia reklamácie reklamačným formulárom alebo iným dokumentom obsahujúcim reklamáciu (ďalej tiež ako „reklamačný formulár“), reklamačný formulár odošle Zákazník Poskytovateľovi spôsobom podľa bodu 2 alebo mu ho odovzdá pri osobnom uplatnení reklamácie.
4. Po prevzatí reklamačného formulára alebo osobnom uplatnení reklamácie Poskytovateľom bude Zákazníkovi vystavené potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; ak tomu bránia závažné okolnosti tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
5. Poskytovateľ vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má Zákazník právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb uzatvorenej s Poskytovateľom a bude mu vrátená plná suma, ktorú za službu zaplatil.
6. Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamačného formulára), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady služieb.
7. O vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia je Poskytovateľ povinný informovať Spotrebiteľa, a to vhodnou a preukázateľnou formou (písomne), a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Poskytovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Za ukončenie reklamačného konania (reklamácie) sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vrátením ceny za službu, vyplatením zľavy z ceny za službu poskytnutím náhradnej služby alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V. Práva Zákazníka pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať náhradnú službu.
2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, má Zákazník právo na poskytnutie náhradnej služby, na zľavu z ceny za službu alebo má právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie peňazí. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady alebo pre väčší počet vád, poskytnutú službu riadne užívať.

VI. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia na Internetovej stránke Poskytovateľa dňa 1.3.2021
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Reklamačného poriadku je splnená jeho umiestnením na Internetovú stránku Poskytovateľa.