

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PaB Donau

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, príp. priamo v zmluve, a zahŕňajú tak jednotné ako aj množné číslo.
4. **Reklamačný poriadok** je dokument, ktorý upravuje postup pri riešení reklamácií uplatňovaných kupujúcimi - spotrebiteľmi ďalej len („**Kupujúci**“ alebo „**Klient**“) vo vzťahu k produktom a službám predávaným a ponúkaným v reštaurácii **PaB Donau**, nachádzajúcej sa na adrese Pribinova 36, Eurovea II Bratislava (ďalej len „**Reštaurácia**“), ktorá je prevádzkovaná spoločnosťou **Hey You, s. r. o.**, so sídlom Prostredná 13/49, 900 21 Svätý Jur, IČO: 54 167 086, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 156421/B (ďalej len „**Predávajúci**“).
5. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa pod pojmom
 - a) **produkt** rozumie tovar (najmä jedlá a nápoje), ktorý je ponúkaný na predaj v Reštaurácii a/alebo ktorý je ponúkaný na priamu konzumáciu v Reštaurácii;
 - b) **služba** rozumejú stravovacie služby v Reštaurácii, a to poskytnutie jedla a nápojov v množstve, akosti, miere a hmotnosti, ktoré budú pripravené podľa vypracovaných receptúr a kalkulácií, správnym technologickým postupom, a to len v rámci ponuky Predávajúceho v Reštaurácii;pričom ak produktom sú alkoholické nápoje alebo súčasťou Služby sú alkoholické nápoje, Kupujúcim môže byť len osoba, ktorá je staršia ako 18 rokov;
 - c) **reklamácia** rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady produktu a služby podľa Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
6. Objednaním a/alebo prijatím produktu Spoločnosti a/alebo zaslaním záväznej rezervácie Klienta, Klient súhlasí s RP a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

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. Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 4. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim je:
 - a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 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 hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektovalternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>),pričom Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
- 5. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť online platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskýchsporov.soi>

Článok II.

Zodpovednosť za vady

1. Ponúkaný a predávaný produkt a služba musia byť v súlade s dohodnutými požiadavkami podľa ods. 5. tohto Článku.
2. Produkt nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak Spoločnosť pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil Klienta, že určitá vlastnosť produktu alebo poskytnutej služby nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a Klient s nesúlados výslovne a osobitne súhlasil.
3. Ak nejde o produkt - jedlá a nápoje v rámci poskytnutej služby, ktoré sú určené na priamu spotrebu a ktoré sa rýchlo kazia, zodpovedá Predávajúci za vady produktu a/alebo poskytnutej služby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí produktu a/alebo poskytnutí služby v záručnej dobe (záruka). Záručná doba a jej plynutie sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, ak tento RP alebo prípadný záručný list k niektorému produktu neurčuje inak.
4. Spoločnosť zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný produkt a/alebo poskytnutá služba v čase jej prevzatia Klientom. Pri potravinovom sortimente je dátum spotreby (dátum minimálnej trvanlivosti) vyznačený na obale.
5. Predaný produkt je v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami, ak najmä
 - a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite,

- b) vyznačuje sa ďalšími vymedzenými vlastnosťami.
6. Predaný produkt alebo poskytnutá služba má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa ods. 5 tohto článku.
 7. Ak má produkt vady, o ktorých Spoločnosť vie, upozorní na ne Klienta pred uzavretím Zmluvy.
 8. Spoločnosť nezodpovedá za vady, ak; Klient spôsobil vadu produktu alebo poskytnutej služby sám; Klient pred prevzatím produktu alebo služby o vade vedel, resp. bol na vadu alebo vadnú službu výslovne a jasne upozornený, a ak bola pre vadu alebo vadnú službu poskytnutá zľava z ceny produktu alebo služby; vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy; jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom; vzniknú na produkte po uplynutí doby životnosti.

Článok III.

Vytknutie vady a právo zo zodpovednosti za vady

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.
 - a. V prípade konzumácie jedla a nápojov priamo v Reštaurácii je Klient povinný vytknúť vadu bez omeškania zodpovednému pracovníkovi Reštaurácie.
 - b. V prípade objednávky jedla a nápojov s dorúčením na inú adresu, ako je Reštaurácia, je Klient povinný reklamovať zjavné vady bez omeškania telefonicky na adresu Reštaurácie.
2. V prípade zistenia väd iného produktu, ako je jedlo a/alebo nápoje na priamu konzumáciu je Klient povinný vytknúť Spoločnosti vady bezodkladne po jej zistení. Klient môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vykhol vadu najneskôr do uplynutia záručnej doby produktu, resp. minimálnej trvanlivosti produktu uvedenej na obale.
3. V prípade vytknutia väd stravovacích služieb – jedla a/alebo nápojov určených na priamu spotrebu Spoločnosť preskúma vady ihneď a po zistení zodpovednosti vykoná nápravu podľa ods. 8 tohto článku.
4. V prípade, ak sa jedná o iný produkt, ako jedlo a/alebo nápoje určené na priamu spotrebu alebo vytknutie väd, ktoré nie je možné vyriešiť bezodkladne na mieste, Spoločnosť poskytne Klientovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Klientom. Spoločnosť v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu 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. V prípade ak Klient nevykhol vady priamo v Reštaurácii, počas konzumácie jedla a/alebo nápojov, je za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia potrebné, aby Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o kúpe produktu a/alebo poskytnutí Služby (pokladničný doklad, kópia objednávky, faktúra, zmluva a pod.).
6. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie predložil aj Produkt, ktorého chybu vytýka.
7. Ak Spoločnosť odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Klientovi.
8. Ak Spoločnosť zodpovedá za vadu predaného produktu alebo poskytnutej služby Klient má voči nej
 - a) právo na odstránenie vady výmenou podľa článku IV. tohto RP,
 - b) právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny podľa článku VI. tohto RP alebo
 - c) právo od kúpnej zmluvy odstúpiť podľa článku VII. tohto RP.

9. Klient môže odprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si Spoločnosť nesplní povinnosti, ktoré jej vyplývajú zo zodpovednosti za vady. Klient zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností Spoločnosťou.
10. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Klienta na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.
11. 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.

Článok IV.

Odstránenie vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť – najmä, avšak nie výlučne, Kupujúci má právo pred prvým ochutnaním jedál 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, môže Klient požadovať jej bezplatné odstránenie.
2. Spoločnosť vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý Spoločnosť potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu produktu s prihliadnutím na povahu produktu a povahu a závažnosť vady.
3. Klient má právo zvoliť si odstránenie vady:
 - a) výmenou produktu/ služby; alebo
 - b) opravou produktu/služby.
4. 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 mal produkt a/alebo služba bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Klientovi značné ťažkosti.
5. 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.
6. Spoločnosť opraví alebo vymení produkt v primeranej lehote po tom, čo Klient vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Klientovi s ohľadom na povahu produktu a účel, na ktorý Klient produkt požadoval. V prípade jedál a nápojov určených na priamu konzumáciu Spoločnosť napravi vadu bezodkladne na mieste.
7. Spoločnosť dodá opravený produkt alebo náhradný produkt Klientovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Klient dodal vadný produkt ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

Článok V.

Neodstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu produktu a/alebo služby, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt a/alebo služba mohli riadne užívať ako bez vady, má Klient právo na výmenu produktu, zľavu 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 väd produktu riadne užívať.
2. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny produktu. 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.

Článok VI.

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 produkt neopravila ani nevymenila,
 - b) Spoločnosť produkt neopravila ani nevymenila v súlade s Článkom IV.,
 - c) produkt má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene produktu,
 - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
 - e) 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 písm. d) a e) predchádzajúceho odseku tohto Článku sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota produktu, 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 predaného produktu a hodnoty, ktorú by produkt mal, ak by bol bez väd.

Článok VII.

Odstúpenie od zmluvy

1. Ak Spoločnosť nedodá produkt a/alebo službu včas, Klient môže od zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 OZ (Omeškanie dlžníka), ak
 - a) Spoločnosť odmietla produkt a/alebo službu 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 produkt neopravila ani nevymenila,
 - b) Spoločnosť produkt neopravila ani nevymenila v súlade s Článkom IV.,
 - c) produkt má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene produktu,
 - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
 - e) 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. 2. písm. d) a e) tohto Článku sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota produktu, 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. 2., 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 produktov, Klient môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému produktu. Vo vzťahu k ostatným produktom môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné produkty bez vadného.
6. Klient po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti produkt Spoločnosti na náklady Spoločnosti.

7. Spoločnosť po odstúpení od zmluvy vráti Klientovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia produktu Spoločnosti alebo po preukázaní, že Klient zaslal produkt 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.

Článok VIII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento RP nadobúda účinnosť dňom **01.08.2025**.
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://pabdonau.sk/reklamacny-poriadok>. Tento RP je zverejnený na webovej stránke <https://pabdonau.sk/> a umiestnený na recepcii Reštaurácie.