



# Reklamačný poriadok študentských domovov TUKE v Košiciach

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v študentskom domove/turistickej ubytovni\* sa podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov vydáva tento reklamačný poriadok:

## Čl. I

### Predmet úpravy

Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zodpovednosti za vadu tovaru resp. poskytnutej služby, ktorú si spotrebiteľ zakúpil podľa osobitného predpisu (1)

## ČL. II

### Vymedzenie pojmov

Na účely reklamačného poriadku sa rozumie :

- a) *Predávajúci*: Technická univerzita v Košiciach so sídlom Letná 9, 040 01 Košice  
Prevádzka : Študentské domovy a jedálne, Košice
- b) *Spotrebiteľ - klient*: osoba podľa osobitného predpisu (2)
- c) *Produkt*: tovar alebo služba, ktoré je dodávateľ oprávnený poskytovať podľa osobitného predpisu (3) v súlade so zápisom predmetu činnosti v obchodnom, resp. živnostenskom registri
- d) *Miesto uplatnenia reklamácie*: prevádzka, resp. sídlo predávajúceho podľa písmena a) čl. II tohto poriadku
- e) *Reklamačný protokol*: dokument, ktorým spotrebiteľ uplatňuje právo zo zodpovednosti za vadu tovaru

## Čl. III

### Predmet reklamácie

Klient – spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, na podávanie podnetov a sťažností pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Klient – spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu bezodkladne. Jeho právo zanikne ak nebolo uplatnené do 14 dní od poskytnutia služby.

Klient – spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.



## Čl. IV

### Postup pri vybavovaní reklamácie

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

- a) výmena chybného alebo doplnenie chýbajúceho drobného vybavenia izby
- b) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, a pod.) a ak hotel nemôže klientovi poskytnúť iné náhradné ubytovanie, má nárok na :
  - primeranú zľavu z ceny ubytovania
  - odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí, ak bolo za službu zaplatené
- c) každú reklamáciu, sťažnosť, požiadavku prijíma zodpovedný pracovník ubytovacieho oddelenia príp. službukonajúci vrátnik. Reklamáciu vybavuje príslušný vedúci ŠD, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia.
- d) ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je príslušný vedúci ŠD povinný s klientom spísať záznam o reklamácií. V zázname klient uvedie presné označenie poskytnutej služby, alebo zakúpeného tovaru, čas, kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.
- e) o opodstatnenosti reklamácie rozhodne príslušný vedúci ŠD ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.
- f) klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia

## Čl. V

### Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.

## Čl. VI

### Ukončenie reklamácie

- a) ak predávajúci odstránil vytknuté vady tovaru alebo služby, resp. vymenil chybný tovar alebo službu za bezchybný, považuje sa reklamácia za vybavenú
- b) vybavenie reklamácie sa zaznačí do reklamačného záznamu – protokolu, ak bol o reklamácií takýto protokol vyhotovený. Vo veciach, ktoré neupravuje tento reklamačný poriadok sa postupuje podľa osobitných predpisov (4).

## Čl. VII

### Záverečné ustanovenie

- a) Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.7.2019.

- b) Poskytnuté osobné údaje budú spracované v súlade s Nariadením GDPR a osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade s Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom, ktorí zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis.
- c) Tento reklamačný poriadok je umiestnený na recepcii Ubytovacieho zariadenia ŠDaJ TU v Košiciach.

- (1) napr. Obchodný zákonník, zákon č. 40/1964 Z.z. občiansky zákonník
- (2) § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa
- (3) zákon č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov
- (4) zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slov. národnej rady č. 372/1990 zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov
- (5) zákon č. 102/2014 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- (6) nariadenie EP a Rady ( EÚ ) č. 2016/676 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní os. údajov ( Nariadenie GDPR )

V Košiciach dňa 23.5.2019

**Ing. Marek Dufala, PhD.**  
riaditeľ ŠDaJ TU