

REKLAMAČNÝ PORIADOK
COMPLAINTS PROCEDURE

<i>vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ARS“) a so zákonom č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia v znení neskorších predpisov.</i>	<i>prepared in accordance with Act No. 40/1964 Coll., the Civil Code, as amended (hereinafter the “Civil Code”), Act No. 108/2024 Coll. on Consumer Protection and on Amendments to Certain Acts, as amended (hereinafter the “Consumer Protection Act”), Act No. 391/2015 Coll. on Alternative Resolution of Consumer Disputes and on Amendments to Certain Acts, as amended (hereinafter the “ADR Act”), and Act No. 355/2007 Coll. on the Protection, Support and Development of Public Health, as amended.</i>
Názov spoločnosti:	Company name:
TEHELNÉ POLE, a.s., prevádzka DoubleTree by Hilton Bratislava	TEHELNÉ POLE, a.s., branch establishment DoubleTree by Hilton Bratislava
Trnavská cesta 27/A	Trnavská cesta 27/A
831 04 Bratislava	831 04 Bratislava
zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 3880/B	registered in the Commercial Register of the Bratislava III Municipal Court, Section: Sa, File No. 3880/B
IČO: 36 361 666	Company ID (IČO): 36 361 666
DIC: 2022187376	Tax ID (DIC): 2022187376
IČ DPH: SK2022187376	VAT ID: SK2022187376
Zastúpená: Mgr. Juraj Široký, MBA, predseda predstavenstva	Represented by: Mgr. Juraj Široký, MBA, Chairman of the Board of Directors
Ing. Stanislav Fuňa, člen predstavenstva	Ing. Stanislav Fuňa, Member of the Board of Directors
Čl. I Všeobecné ustanovenia	Čl. I General Provisions
1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady Služieb poskytovaných spoločnosťou TEHELNÉ POLE, a.s., prevádzka DoubleTree by Hilton Bratislava (ďalej len „Poskytovateľ“) v hoteli DoubleTree by Hilton Bratislava (ďalej len „Hotel“), najmä ubytovacích, stravovacích, fitness & wellness a kongresových/eventových služieb (ďalej spolu len „Služba“ alebo „Služby“), ako aj za vady tovaru, ktorý Poskytovateľ predáva Spotrebiteľovi v Hoteli, najmä na recepcii Hotela vo forme drobných suvenírov, darčkových predmetov, magnetiek	1. This Complaints Procedure (hereinafter the “Complaints Procedure”) governs the procedure for asserting liability for defects in the Services provided by TEHELNÉ POLE, a.s., branch establishment DoubleTree by Hilton Bratislava (hereinafter the “Provider”) at the DoubleTree by Hilton Bratislava hotel (hereinafter the “Hotel”), in particular accommodation, catering, fitness & wellness, and conference/event services (hereinafter jointly the “Service” or “Services”), as well as for defects in goods sold by the Provider to the Consumer at the Hotel, in particular at the Hotel reception in the form of small souvenirs,

a podobných upomienkových predmetov, prípadne prostredníctvom mini-baru v hotelovej izbe (ďalej len „Tovar“), vo vzťahu ku klientom, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka (ďalej len „Spotrebiteľ“).	gift items, fridge magnets and similar souvenir items, or via the mini-bar in the hotel room (hereinafter the “Goods”), in relation to clients who are consumers within the meaning of Section 52(4) of the Civil Code (hereinafter the “Consumer”).
2. Tento Reklamačný poriadok dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti TEHELNÉ POLE, a.s., prevádzka DoubleTree by Hilton Bratislava (ďalej len „VOP“), najmä ich Článok XIV. (Reklamácie a vybavovanie sťažností) a Článok XV. (Alternatívne riešenie sporov a poučenie Spotrebiteľa), a tvorí s nimi v tejto časti jeden celok. V prípade rozporu medzi VOP a týmto Reklamačným poriadkom sa uplatní úprava, ktorá je pre Spotrebiteľa priaznivejšia.	2. This Complaints Procedure supplements the General Terms and Conditions of TEHELNÉ POLE, a.s., branch establishment DoubleTree by Hilton Bratislava (hereinafter the “GTC”), in particular their Article XIV (Complaints and Handling of Grievances) and Article XV (Alternative Dispute Resolution and Consumer Information), and forms a single whole with them in this respect. In the event of a discrepancy between the GTC and this Complaints Procedure, the provision more favourable to the Consumer shall apply.
3. Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov Poskytovateľa, ako aj pre klientov Spotrebiteľov, ktorým Poskytovateľ poskytuje Služby alebo predáva Tovar.	3. This Complaints Procedure is binding on all employees of the Provider, as well as on Consumer clients to whom the Provider provides Services or sells Goods.
4. Začatím čerpania Služby (najmä ubytovaním sa v Hoteli, prevzatím objednaného jedla alebo nápoja, začatím využívania fitness & wellness centra alebo účasťou na podujatí konanom v Hoteli), ako aj osobným prevzatím Tvaru, Spotrebiteľ potvrdzuje, že sa oboznámil s obsahom tohto Reklamačného poriadku a súhlasí s ním.	4. By commencing the use of a Service (in particular by checking into the Hotel, taking delivery of ordered food or beverages, commencing the use of the fitness & wellness centre, or attending an event held at the Hotel), as well as by personally taking delivery of Goods, the Consumer confirms that they have familiarised themselves with the content of this Complaints Procedure and agree to it.
5. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie:	5. For the purposes of this Complaints Procedure:
a) vytknutím vady (reklamáciou) uplatnenie práva Spotrebiteľa vyplývajúceho zo zodpovednosti Poskytovateľa za vady Služby alebo Tvaru,	a) notification of a defect (a complaint) means the exercise of the Consumer's right arising from the Provider's liability for defects in the Service or Goods;
b) vybavením vytknutej vady ukončenie konania o vytknutej vade odstránením vady, poskytnutím náhradnej Služby alebo veci, vrátením ceny, poskytnutím primeranej zľavy z ceny, odôvodneným zamietnutím zodpovednosti za vadu, prípadne iným spôsobom podľa Občianskeho zákonníka alebo Zákona o ochrane spotrebiteľa.	b) handling of a notified defect means the conclusion of the proceedings concerning the notified defect by remedying the defect, providing a replacement Service or item, refunding the price, granting a reasonable price reduction, a reasoned rejection of liability for the defect, or in another manner pursuant to the Civil Code or the Consumer Protection Act.
6. Tento Reklamačný poriadok sa použije subsidiárne popri osobitných dojednaniach medzi Poskytovateľom a Klientom dohodnutých najmä v zmluve/objednávke (ďalej len „Zmluva“) a VOP; ak Zmluva obsahuje odlišnú úpravu, ktorá je pre Spotrebiteľa priaznivejšia, uplatní sa táto odlišná úprava.	6. This Complaints Procedure shall apply on a subsidiary basis alongside any special arrangements agreed between the Provider and the Client, in particular in an agreement/order (hereinafter the “Agreement”), and the GTC; if the Agreement contains a different arrangement that is more favourable to the Consumer, that different arrangement shall apply.
Čl. II Vymedzenie pojmov a rozsah poskytovaných Služieb	Čl. II Definitions and Scope of Services Provided
1. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa najmä rozumie:	1. For the purposes of this Complaints Procedure, the following terms shall in particular have the following meanings:
a) Hotelom hotel DoubleTree by Hilton Bratislava na Trnavskej ceste 27/A v Bratislave,	a) “Hotel” means the DoubleTree by Hilton Bratislava hotel at Trnavská cesta 27/A, Bratislava;

b) Poskytovateľom spoločnosť TEHELNÉ POLE, a.s.,	b) “Provider” means the company TEHELNÉ POLE, a.s.;
c) Klientom každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí zmluvu s Poskytovateľom, predmetom ktorej je poskytnutie Služby alebo dodanie Tovarů,	c) “Client” means any natural or legal person who enters into an agreement with the Provider, the subject-matter of which is the provision of a Service or the supply of Goods;
d) Spotrebiteľom Klient, ktorý je fyzickou osobou a ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy s Poskytovateľom nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania,	d) “Consumer” means a Client who is a natural person and who, when concluding and performing an agreement with the Provider, is not acting within the scope of their business activity, employment or profession;
e) Službou akákoľvek činnosť poskytovaná Poskytovateľom v Hoteli v súlade s predmetom jeho podnikania, najmä ubytovacie, stravovacie, fitness & wellness a kongresové/eventové služby a iné,	e) “Service” means any activity provided by the Provider at the Hotel in accordance with the scope of its business, in particular accommodation, catering, fitness & wellness, and conference/event services, and other services;
f) Tovarom hnutelné veci, ktoré Poskytovateľ predáva Spotrebiteľovi v Hoteli, najmä drobné suveníry, darčkové predmety, magnetky a iné upomienkové predmety zakúpené na recepcii Hotela, ako aj potraviny a nápoje zakúpené prostredníctvom mini-baru v hotelovej izbe,	f) “Goods” means movable items sold by the Provider to the Consumer at the Hotel, in particular small souvenirs, gift items, fridge magnets and other souvenir items purchased at the Hotel reception, as well as food and beverages purchased via the mini-bar in the hotel room;
g) Podujatím spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet osôb, spojená s poskytnutím viacerých druhov Služieb, v zmysle Článku II. VOP,	g) “Event” means a social occasion attended by a larger number of persons, involving the provision of several types of Services, within the meaning of Article II of the GTC;
h) Skupinou 10 a viac osôb, ktoré si rezervujú ubytovanie v rovnakom termíne príchodu a odchodu, v zmysle Článku II. VOP,	h) “Group” means 10 or more persons who book accommodation for the same arrival and departure dates, within the meaning of Article II of the GTC;
i) Vyššou mocou prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Poskytovateľa a bráni mu v riadnom plnení jeho povinností, v zmysle Článku II. VOP.	i) “Force Majeure” means an obstacle that arises independently of the Provider's will and prevents it from properly performing its obligations, within the meaning of Article II of the GTC.
2. Konkrétny rozsah, druh a obsah jednotlivých Služieb poskytovaných Hotelom vymedzujú VOP (najmä ich Článok II., IV., V. a VI.) a aktuálna ponuka Hotela zverejnená na recepcii alebo na webovom sídle Hotela. Tento Reklamačný poriadok sa na jednotlivé druhy Služieb a Tovarů vzťahuje primerane podľa ich povahy v súlade s Článkom XI. a Článkom XII. nižšie.	2. The specific scope, type and content of the individual Services provided by the Hotel are set out in the GTC (in particular their Articles II, IV, V and VI) and in the Hotel's current offer published at the reception or on the Hotel's website. This Complaints Procedure shall apply to the individual types of Services and Goods mutatis mutandis according to their nature, in accordance with Article XI and Article XII below.
Čl. III Informačné povinnosti Poskytovateľa	Čl. III Information Obligations of the Provider
1. Poskytovateľ je povinný Spotrebiteľa pred uzatvorením zmluvy, prípadne pred odoslaním objednávky, ak z povahy Služby alebo Tovarů alebo z okolností jej dojednávania tieto informácie už nie sú zjavné, jasne a zrozumiteľne informovať najmä o:	1. Before concluding an agreement, or before sending an order, the Provider is obliged to inform the Consumer clearly and comprehensibly, in particular, of the following, unless such information is already apparent from the nature of the Service or Goods or from the circumstances of their arrangement:
a) hlavných vlastnostiach a rozsahu objednanej Služby alebo Tovarů,	a) the main characteristics and scope of the ordered Service or Goods;

b) cene Služby alebo Tovarů vrátane DPH a prípadných ďalších poplatkov (napríklad poplatok za neskoré odubytovanie, poplatok za servis, recyklačný poplatok podľa VOP a pod.), spôsobe platby a splatnosti,	b) the price of the Service or Goods including VAT and any additional charges (for example, a late check-out fee, a service surcharge, a recycling fee under the GTC, etc.), the method of payment and the due date;
c) existencii a dĺžke trvania zodpovednosti Poskytovateľa za vady Služby alebo Tovarů a o postupe pri uplatnení práv z tejto zodpovednosti podľa tohto Reklamačného poriadku,	c) the existence and duration of the Provider's liability for defects in the Service or Goods and the procedure for exercising the rights arising from such liability under this Complaints Procedure;
d) tom, či a za akých podmienok má Spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy; pri Zmluve uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov Hotela, ktorej predmetom je poskytnutie ubytovacích alebo stravovacích Služieb v presne dohodnutom čase, právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 19 ods. 1 písm. l) Zákona o ochrane spotrebiteľa Spotrebiteľovi nevzniká; tým nie je dotknuté právo Klienta zrušiť rezerváciu za podmienok podľa Článku VIII. VOP,	d) whether and under what conditions the Consumer has the right to withdraw from the Agreement; in the case of an Agreement concluded at a distance or away from the Hotel's business premises, the subject-matter of which is the provision of accommodation or catering Services at a precisely agreed time, the Consumer shall not have the right to withdraw from the agreement pursuant to Section 19(1)(l) of the Consumer Protection Act; this shall be without prejudice to the Client's right to cancel a reservation under the conditions set out in Article VIII of the GTC;
e) poučení o práve podať žiadosť o nápravu a o možnosti alternatívneho riešenia sporu podľa Článku XVI. tohto Reklamačného poriadku.	e) information on the right to submit a request for redress and on the possibility of alternative dispute resolution pursuant to Article XVI of this Complaints Procedure.
2. Informácie podľa bodu 1 tohto článku sú obsiahnuté vo VOP, v aktuálnom cenníku Hotela a v tomto Reklamačnom poriadku, ktoré sú zverejnené na recepcii Hotela a na jeho webovom sídle.	2. The information referred to in paragraph 1 of this Article is contained in the GTC, in the Hotel's current price list and in this Complaints Procedure, which are published at the Hotel reception and on its website.
Čl. IV Základné práva Spotrebiteľa	Čl. IV Basic Rights of the Consumer
1. Spotrebiteľ má najmä právo na:	1. The Consumer has, in particular, the right to:
a) ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov pri čerpaní Služieb,	a) the protection of health, safety and economic interests when using the Services;
b) informácie o poskytovaných Službách alebo Tovare podľa Článku III. tohto Reklamačného poriadku,	b) information on the Services or Goods provided, pursuant to Article III of this Complaints Procedure;
c) uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady Služby alebo Tovarů postupom podľa tohto Reklamačného poriadku,	c) exercise the rights arising from liability for defects in the Service or Goods by the procedure set out in this Complaints Procedure;
d) podanie podnetu orgánu dohľadu podľa Článku XVII. tohto Reklamačného poriadku, ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva,	d) file a complaint (podnet) with a supervisory authority pursuant to Article XVII of this Complaints Procedure, if they believe that their rights have been violated;
e) primerané finančné zadosťučinenie od Poskytovateľa, ak na súde úspešne uplatní porušenie svojich práv; pri určení jeho výšky súd prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie a okolnosti porušenia.	e) reasonable financial satisfaction from the Provider if they successfully assert a violation of their rights before a court; when determining its amount, the court shall take into account, in particular, the nature, seriousness, manner, extent, consequences, duration and circumstances of the violation.

2.	Spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v zmluvách podľa Občianskeho zákonníka.	2.	The Consumer has the right to protection against unfair terms in agreements pursuant to the Civil Code.
3.	Spotrebiteľ sa môže domáhať ochrany svojich práv na súde, ako aj mimosúdne postupom podľa Článku XVI. tohto Reklamačného poriadku.	3.	The Consumer may seek protection of their rights before a court, as well as out of court, by the procedure set out in Article XVI of this Complaints Procedure.
Čl. V Základné povinnosti Poskytovateľa		Čl. V Basic Obligations of the Provider	
1.	Poskytovateľ je v súlade s § 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa povinný najmä:	1.	Pursuant to Section 4 of the Consumer Protection Act, the Provider is obliged, in particular, to:
	a) poskytovať Služby a predávať Tovar za dohodnutú cenu a správne účtovať ceny,		a) provide the Services and sell the Goods at the agreed price and correctly charge prices;
	b) poskytovať Spotrebiteľovi Služby bezpečným spôsobom a s odbornou starostlivosťou,		b) provide the Services to the Consumer in a safe manner and with professional care;
	c) poskytnúť Spotrebiteľovi zrozumiteľné informácie o rozsahu, kvalite a cene poskytovaných Služieb v štátnom jazyku, prípadne v inom jazyku podľa dohody,		c) provide the Consumer with comprehensible information on the scope, quality and price of the Services provided in the state language, or in another language by agreement;
	d) dodržiavať pri poskytovaní Služieb hygienické podmienky a podmienky bezpečného používania priestorov Hotela,		d) comply with hygiene conditions and conditions for the safe use of the Hotel's premises when providing the Services;
	e) pri predaji Tovarů zabezpečiť jeho predaj spôsobom umožňujúcim jeho bezpečné použitie a na požiadanie umožniť Spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť množstva alebo hmotnosti,		e) when selling the Goods, ensure they are sold in a manner enabling their safe use and, upon request, allow the Consumer to check the correctness of the quantity or weight;
	f) poskytnúť Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady Služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni; táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak nie je pri jednotlivých druhoch Služieb podľa Článku VII. tohto Reklamačného poriadku vzhľadom na ich povahu ustanovené inak,		f) provide the Consumer with a written confirmation of the notification of a defect in the Service and of the time limit within which the defect will be remedied; this time limit may not exceed 30 days from the date of notification of the defect, unless otherwise provided for individual types of Services under Article VII of this Complaints Procedure with regard to their nature;
	g) písomne oznámiť Spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady Služby alebo Tovarů, ak Poskytovateľ takúto zodpovednosť odmietne,		g) notify the Consumer in writing of the reasons for rejecting liability for defects in the Service or Goods, if the Provider rejects such liability;
	h) viesť evidenciu vytknutých väd spôsobom podľa Článku XV. tohto Reklamačného poriadku,		h) keep records of notified defects in the manner set out in Article XV of this Complaints Procedure;
	i) umožniť výkon dohľadu príslušným orgánom podľa Článku XVII. tohto Reklamačného poriadku a poskytnúť im pri výkone dohľadu potrebnú súčinnosť.		i) enable the exercise of supervision by the competent authorities under Article XVII of this Complaints Procedure and provide them with the necessary cooperation in the exercise of such supervision.
2.	Poskytovateľ nesmie:	2.	The Provider may not:

a) používať nekalé obchodné praktiky podľa § 9 až § 12 Zákona o ochrane spotrebiteľa,	a) use unfair commercial practices pursuant to Sections 9 to 12 of the Consumer Protection Act;
b) upierať Spotrebiteľovi práva vyplývajúce z tohto Reklamačného poriadku, VOP, Zákona o ochrane spotrebiteľa alebo Občianskeho zákonníka a iných relevantných právnych predpisov,	b) deny the Consumer the rights arising from this Complaints Procedure, the GTC, the Consumer Protection Act or the Civil Code, and other relevant legal regulations.
Čl. VI Spôsob, miesto a obsah vytknutia vady	Čl. VI Manner, Place and Content of the Notification of a Defect
1. Spotrebiteľ môže vytknúť vadu Služby alebo Tovar:	1. The Consumer may notify a defect in the Service or Goods:
a) osobne na recepcii Hotela alebo priamo u zodpovedného zamestnanca Poskytovateľa (napríklad u vedúceho reštaurácie, wellness centra alebo podujatia),	a) in person at the Hotel reception or directly with the responsible employee of the Provider (for example, the manager of the restaurant, the wellness centre or the event);
b) písomne na adrese sídla Hotela uvedenej v úvode tohto Reklamačného poriadku,	b) in writing, at the address of the Hotel's registered office stated in the introduction to this Complaints Procedure;
c) elektronicky na e-mailovej adrese bratislava.reservations@hilton.com.	c) electronically, at the e-mail address bratislava.reservations@hilton.com.
2. Vytknutie vady by malo podľa možnosti obsahovať:	2. The notification of a defect should, where possible, contain:
a) identifikačné a kontaktné údaje Spotrebiteľa (meno a priezvisko, adresu, telefonický alebo e-mailový kontakt),	a) the Consumer's identification and contact details (first name and surname, address, telephone or e-mail contact);
b) označenie a opis vytýkanej vady Služby alebo Tovar,	b) the identification and description of the notified defect in the Service or Goods;
c) údaj o tom, kedy a akým spôsobom bola Služba poskytnutá, resp. kedy bol Tovar zakúpený, prípadne doklad o poskytnutí Služby alebo o kúpe Tovar, ak ho má Spotrebiteľ k dispozícii,	c) information on when and in what manner the Service was provided, or when the Goods were purchased, or, where available to the Consumer, proof of the provision of the Service or of the purchase of the Goods;
d) Spotrebiteľom požadovaný spôsob vybavenia vytknutej vady.	d) the manner of handling the notified defect requested by the Consumer.
3. Nedostatok niektorej z náležitostí podľa bodu 2. tohto článku nie je dôvodom na odmietnutie prijatia vytknutej vady; Poskytovateľ je v takom prípade oprávnený vyzvať Spotrebiteľa na jej doplnenie v rozsahu potrebnom na riadne vybavenie.	3. The absence of any of the particulars referred to in paragraph 2 of this Article shall not be grounds for refusing to accept the notified defect; in such a case, the Provider is entitled to call on the Consumer to supplement it to the extent necessary for its proper handling.
4. Poskytovateľ prijíma vytknutie vady prostredníctvom zamestnancov prítomných na recepcii Hotela počas celej prevádzkovej doby, prostredníctvom zodpovedných zamestnancov jednotlivých úsekov (reštaurácia, wellness centrum, kongresové oddelenie) počas ich prevádzkových hodín, ako aj písomne a elektronicky podľa bodu 1. tohto článku.	4. The Provider accepts the notification of a defect through employees present at the Hotel reception throughout the entire operating hours, through the responsible employees of the individual departments (restaurant, wellness centre, conference department) during their operating hours, as well as in writing and electronically pursuant to paragraph 1 of this Article.
Čl. VII	Čl. VII

Lehoty na vytknutie vady podľa druhu Služby	Time Limits for Notifying a Defect according to the Type of Service
1. Vzhľadom na povahu jednotlivých Služieb je Spotrebiteľ povinný vytknúť vadu bez zbytočného odkladu, spravidla v rámci nižšie uvedených lehôt, aby mal Poskytovateľ reálnu možnosť vadu odstrániť:	1. Given the nature of the individual Services, the Consumer is obliged to notify a defect without undue delay, as a rule within the time limits set out below, so that the Provider has a real opportunity to remedy the defect:
a) pri ubytovacích Službách ihneď po zistení, resp. pri prevzatí izby,	a) for accommodation Services, immediately upon discovery, or upon taking possession of the room;
b) pri stravovacích Službách ihneď, spravidla priamo pri ich poskytovaní, keďže ide o Služby svojou povahou okamžite spotrebúvané,	b) for catering Services, immediately, as a rule directly at the time of their provision, since these are Services that are, by their nature, consumed immediately;
c) pri fitness & wellness Službách bezodkladne, najneskôr bezprostredne po skončení ich čerpania,	c) for fitness & wellness Services, without delay, at the latest immediately after the end of their use;
d) pri kongresových/eventových Službách a podujatiach priebežne počas ich konania tak, aby zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa mal možnosť vadu odstrániť ešte v priebehu podujatia,	d) for conference/event Services and Events, continuously during their course, so that the responsible employee of the Provider has the opportunity to remedy the defect while the Event is still ongoing;
e) pri Tovare v lehotách podľa Článku XII. tohto Reklamačného poriadku.	e) for Goods, within the time limits set out in Article XII of this Complaints Procedure.
2. Márnym uplynutím lehôt podľa bodu 1. tohto článku zaniká právo Spotrebiteľa na bezplatné odstránenie vady, ak Spotrebiteľ pri vynaložení bežnej pozornosti vadu mohol a mal zistiť už pri čerpaní Služby; tým nie je dotknuté právo Spotrebiteľa na náhradu škody podľa Článku XIV. tohto Reklamačného poriadku a Článku X. VOP, ak vadu nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti.	2. Upon the fruitless expiry of the time limits referred to in paragraph 1 of this Article, the Consumer's right to the free-of-charge remedy of the defect shall lapse, if the Consumer, exercising ordinary attention, could and should have discovered the defect already while using the Service; this is without prejudice to the Consumer's right to compensation for damage pursuant to Article XIV of this Complaints Procedure and Article X of the GTC, if the Consumer could not have discovered the defect even by exercising professional care.
ČL. VIII Všeobecný postup vybavenia vytknutej vady	ČL. VIII General Procedure for Handling a Notified Defect
1. Poskytovateľ alebo ním poverený zamestnanec je povinný Spotrebiteľovi bezodkladne po vytknutí vady vydať písomné potvrdenie o vytknutí vady, ktoré obsahuje aj lehotu, v ktorej bude vada odstránená. Táto lehota nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak z povahy dotknutej Služby podľa Článku VII. tohto Reklamačného poriadku nevyplýva, že vada má byť odstránená bezodkladne, resp. ešte počas čerpania Služby.	1. The Provider or an employee authorised by it is obliged to issue to the Consumer, without delay after the notification of the defect, a written confirmation of the notification of the defect, which shall also state the time limit within which the defect will be remedied. This time limit may not exceed 30 days from the date of notification of the defect, unless it follows from the nature of the Service concerned under Article VII of this Complaints Procedure that the defect is to be remedied without delay, or while the Service is still being used.
2. Poskytovateľ vybaví vytknutú vadu, v závislosti od jej povahy a povahy dotknutej Služby, spôsobom podľa tohto Reklamačného poriadku, prípadne odôvodneným zamietnutím, ak zodpovednosť za vadu odmietne.	2. The Provider shall handle the notified defect, depending on its nature and the nature of the Service concerned, in the manner set out in this Complaints Procedure, or by a reasoned rejection if it rejects liability for the defect.
3. Ak Poskytovateľ zodpovednosť za vadu odmietne, je povinný dôvody odmietnutia písomne oznámiť Spotrebiteľovi.	3. If the Provider rejects liability for the defect, it is obliged to notify the Consumer in writing of the reasons for the rejection.

4.	O výsledku vybavenia vytknutej vady vydá Poskytovateľ Spotrebiteľovi písomný doklad, a to aj elektronicky, ak s tým Spotrebiteľ súhlasí alebo o to požiada.	4.	The Provider shall issue to the Consumer a written document on the outcome of the handling of the notified defect, including in electronic form if the Consumer agrees to this or requests it.
5.	Ak si povaha vady vyžaduje odborné posúdenie, môže Poskytovateľ so súhlasom Spotrebiteľa zabezpečiť takéto posúdenie u tretej osoby; náklady posúdenia znáša Poskytovateľ, ak sa preukáže jeho zodpovednosť za vadu, inak ich znáša Spotrebiteľ, ak vedel alebo mal vedieť, že ním vytknutá vada nie je dôvodná.	5.	If the nature of the defect requires expert assessment, the Provider may, with the Consumer's consent, arrange for such assessment by a third party; the costs of the assessment shall be borne by the Provider if its liability for the defect is established, and otherwise by the Consumer, if the Consumer knew or should have known that the defect they notified was unjustified.
Čl. IX Odstrániteľné vady Služby		Čl. IX Remediable Defects in the Service	
1.	Ak ide o vadu Služby, ktorú možno odstrániť, má Spotrebiteľ právo na jej bezplatné, riadne a včasné odstránenie.	1.	If a defect in the Service is one that can be remedied, the Consumer has the right to have it remedied free of charge, properly and in a timely manner.
2.	Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť Spotrebiteľovi náhradnú Službu porovnateľnej kvality, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.	2.	Instead of remedying the defect, the Provider may always provide the Consumer with a replacement Service of comparable quality, provided this does not cause the Consumer serious difficulties.
3.	Ak Poskytovateľ vadu neodstráni v lehote podľa Článku VIII. tohto Reklamačného poriadku, alebo ak z jeho vyhlásenia či okolností vyplýva, že vadu neodstráni bez zbytočného odkladu alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi, má Spotrebiteľ právo namiesto odstránenia vady požadovať primeranú zľavu z ceny, prípadne odstúpiť od zmluvy v rozsahu dotknutej Služby.	3.	If the Provider fails to remedy the defect within the time limit set out in Article VIII of this Complaints Procedure, or if it follows from its statement or from the circumstances that it will not remedy the defect without undue delay or without causing serious difficulties to the Consumer, the Consumer shall have the right, instead of having the defect remedied, to demand a reasonable price reduction, or to withdraw from the Agreement to the extent of the Service concerned.
Čl. X Neodstrániteľné vady Služby		Čl. X Irremediable Defects in the Service	
1.	Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu čerpaniu Služby, má Spotrebiteľ právo na poskytnutie náhradnej Služby, na primeranú zľavu z ceny, alebo na odstúpenie od zmluvy v rozsahu dotknutej Služby.	1.	If a defect is one that cannot be remedied and that prevents the proper use of the Service, the Consumer has the right to the provision of a replacement Service, to a reasonable price reduction, or to withdraw from the Agreement to the extent of the Service concerned.
2.	Rovnaké právo má Spotrebiteľ aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak Spotrebiteľ nemôže pre opätovný výskyt vady po jej odstránení alebo pre väčší počet väd Službu riadne čerpať.	2.	The Consumer shall have the same right even where the defects are remediable, but the Consumer cannot properly use the Service because of the recurrence of the defect after its remedy or because of a greater number of defects.
3.	Ak ide o inú neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu čerpaniu Služby, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny.	3.	If it is another irremediable defect that does not prevent the proper use of the Service, the Consumer has the right to a reasonable price reduction.
Čl. XI Osobitné ustanovenia pre jednotlivé druhy Služieb		Čl. XI Special Provisions for Individual Types of Services	

1. Ubytovacie služby -- individuálni Klienti: Spotrebiteľ je pri príchode do izby povinný si izbu najmä riadne prezrieť a prípadné vady alebo poškodenia ihneď nahlásiť na recepcii Hotela. Vady zistiteľné pri prevzatí izby, ktoré neboli takto nahlásené, môže Spotrebiteľ dodatočne úspešne namietat' len vtedy, ak preukáže, že vada existovala už pri prevzatí izby.	1. Accommodation services -- individual Clients: Upon arrival in the room, the Consumer is obliged, in particular, to duly inspect the room and to immediately report any defects or damage to the Hotel reception. Defects detectable upon taking possession of the room that were not reported in this way may subsequently be successfully objected to by the Consumer only if the Consumer proves that the defect already existed at the time of taking possession of the room.
2. Ubytovacie služby -- Skupiny: pri skupinových rezerváciách sa vytknutie vady uplatňuje spravidla prostredníctvom osoby poverenej Klientom, ktorá organizuje pobyt Skupiny a je oprávnená konať vo veciach súvisiacich s kvalitou poskytnutých Služieb aj za jednotlivých členov Skupiny, ak nie je medzi Klientom a Poskytovateľom dohodnuté inak; tým nie je dotknuté právo každého jednotlivého člena Skupiny vytknúť vadu aj sám za seba.	2. Accommodation services -- Groups: In the case of group reservations, a defect is, as a rule, notified through a person authorised by the Client who organises the Group's stay and who is entitled to act in matters relating to the quality of the Services provided also on behalf of the individual members of the Group, unless otherwise agreed between the Client and the Provider; this is without prejudice to the right of each individual member of the Group to notify a defect on their own behalf as well.
3. Stravovacie služby: vzhľadom na povahu potravín a nápojov ako tovaru podliehajúceho rýchlej skaze je Spotrebiteľ povinný vytknúť vadu ihneď pri podaní jedla alebo nápoja; na neskôr uplatnené vady zjavné pri podaní sa neprihliada. Poskytovateľ na požiadanie informuje Spotrebiteľa o zložení jedál a nápojov a o obsahu alergénov podľa osobitných predpisov. Reklamácia založená výlučne na chuťových preferenciách Spotrebiteľa, ktoré nesúvisia s kvalitou alebo zdravotnou bezpečnosťou pokrmu či nápoja, sa nepovažuje za vytknutie vady.	3. Catering services: Given the nature of food and beverages as perishable goods, the Consumer is obliged to notify a defect immediately upon the serving of the food or beverage; defects apparent at the time of serving that are asserted later shall not be taken into account. Upon request, the Provider shall inform the Consumer of the composition of the food and beverages and of their allergen content pursuant to special regulations. A complaint based solely on the Consumer's taste preferences, which are not related to the quality or health safety of the food or beverage, shall not be considered a notification of a defect.
4. Fitness & wellness služby: Spotrebiteľ je povinný nahlásiť vadu (napríklad nefunkčnosť zariadenia, nevyhovujúci stav priestorov) personálu wellness centra bezodkladne po jej zistení, aby mohla byť podľa možnosti odstránená ešte počas čerpania Služby. Spotrebiteľ je povinný pred využitím wellness Služieb oboznámiť sa s prevádzkovým poriadkom príslušného zariadenia; Poskytovateľ nezodpovedá za obmedzenie možnosti čerpania Služby vyplývajúce zo zdravotného stavu Spotrebiteľa, o ktorom Poskytovateľ vopred neinformoval.	4. Fitness & wellness services: The Consumer is obliged to report a defect (for example, malfunctioning equipment, unsatisfactory condition of the premises) to the wellness centre staff without delay after discovering it, so that it may, where possible, be remedied while the Service is still being used. Before using the wellness Services, the Consumer is obliged to familiarise themselves with the operating rules of the relevant facility; the Provider shall not be liable for any limitation on the ability to use the Service resulting from a health condition of the Consumer of which the Consumer did not inform the Provider in advance.
5. Kongresové a eventové služby (podujatia): postup pri zmene rozsahu dohodnutých Služieb (najmä pri znížení alebo navýšení počtu účastníkov), ako aj pri uplatňovaní ďalších nárokov súvisiacich s podujatím, sa spravuje ustanoveniami Zmluvy alebo VOP. Vady poskytovaných Služieb je Klient, resp. organizátor podujatia, povinný priebežne nahlásovať zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa tak, aby bolo možné vadu podľa možnosti odstrániť ešte v priebehu podujatia; na vady nahlásené až po skončení podujatia sa primerane vzťahuje Článok VII. bod 2. tohto Reklamačného poriadku.	5. Conference and event services (Events): The procedure for changing the scope of the agreed Services (in particular a reduction or increase in the number of participants), as well as for asserting other claims related to the Event, shall be governed by the provisions of the Agreement or the GTC. The Client, or the organiser of the Event, is obliged to continuously report defects in the Services provided to the responsible employee of the Provider so that, where possible, the defect may be remedied while the Event is still ongoing; Article VII, paragraph 2 of this Complaints Procedure shall apply mutatis mutandis to defects reported only after the Event has ended.
6. Predaj Tovar na recepcii Hotela (najmä drobných suvenírov, darčkových predmetov a magnetiek) a predaj potravín a nápojov prostredníctvom mini-baru v hotelovej izbe sa spravuje Článkom XII. tohto Reklamačného poriadku. Spotrebiteľovi sa odporúča Tovar pri jeho prevzatí prezrieť a prípadnú zjavnú vadu vytknúť čo najskôr, ideálne ešte v priestoroch Hotela; tým nie je dotknuté jeho právo vytknúť vadu aj neskôr, v rámci plynúcej záručnej doby podľa Článku XII.	6. The sale of Goods at the Hotel reception (in particular small souvenirs, gift items and fridge magnets) and the sale of food and beverages via the mini-bar in the hotel room shall be governed by Article XII of this Complaints Procedure. The Consumer is advised to inspect the Goods upon taking possession of them and to notify any apparent defect as soon as possible, ideally while still on the Hotel premises; this is without prejudice to the

	Consumer's right to notify the defect at a later time as well, within the running warranty period pursuant to Article XII.
Čl. XII Zodpovednosť za vady Tovarů	Čl. XII Liability for Defects in Goods
1. Poskytovateľ v rámci svojej podnikateľskej činnosti predáva Spotrebiteľovi v Hoteli aj Tovar, najmä drobné suveníry, darčkové predmety a magnetky na recepcii Hotela, ako aj potraviny a nápoje prostredníctvom mini-baru v hotelovej izbe. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri prevzatí Spotrebiteľom, ako aj za vady, ktoré sa na ňom vyskytnú v záručnej dobe, v súlade s § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka.	1. As part of its business activity, the Provider also sells the Consumer Goods at the Hotel, in particular small souvenirs, gift items and fridge magnets at the Hotel reception, as well as food and beverages via the mini-bar in the hotel room. The Provider is liable for defects that the Goods have at the time of their taking possession by the Consumer, as well as for defects that occur in the Goods during the warranty period, in accordance with Sections 619 to 627 of the Civil Code.
2. Záručná doba na Tovar je 24 mesiacov, ak nejde o Tovar podliehajúci rýchlej skaze alebo o použitý Tovar; pri Tovare podliehajúcom rýchlej skaze (najmä potraviny a nápoje z mini-baru) je Spotrebiteľ povinný vytknúť vadu najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak právo zo zodpovednosti za vadu zaniká. Na trvanlivý Tovar, akým sú najmä suveníry, darčkové predmety a magnetky, sa vzťahuje riadna 24-mesačná záručná doba.	2. The warranty period for the Goods is 24 months, unless the Goods are perishable Goods or used Goods; in the case of perishable Goods (in particular food and beverages from the mini-bar), the Consumer is obliged to notify a defect at the latest on the day following the purchase, failing which the right arising from liability for the defect shall lapse. Durable Goods, such as, in particular, souvenirs, gift items and fridge magnets, are subject to the standard 24-month warranty period.
3. Spotrebiteľ je povinný vytknúť vadu Tovarů u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť Tovar prezrieť, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.	3. The Consumer is obliged to notify a defect in the Goods to the Provider without undue delay after having had the opportunity to inspect the Goods, but no later than before the expiry of the warranty period.
4. Poskytovateľ alebo ním poverený zamestnanec vydá Spotrebiteľovi pri vytknutí vady Tovarů písomné potvrdenie s uvedením lehoty, v ktorej vadu odstráni; táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak sa Poskytovateľ so Spotrebiteľom nedohodnú inak.	4. Upon the notification of a defect in the Goods, the Provider or an employee authorised by it shall issue the Consumer with a written confirmation stating the time limit within which it will remedy the defect; this time limit may not exceed 30 days from the date of notification of the defect, unless the Provider and the Consumer agree otherwise.
5. Namiesto odstránenia odstrániteľnej vady môže Spotrebiteľ požadovať výmenu Tovarů, prípadne ak sa vada týka len jeho súčasti, výmenu tejto súčasti, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarů alebo závažnosť vady; Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.	5. Instead of having a remediable defect removed, the Consumer may demand the replacement of the Goods, or, if the defect concerns only a component thereof, the replacement of that component, provided this does not result in disproportionate costs to the Provider having regard to the price of the Goods or the seriousness of the defect; instead of remedying the defect, the Provider may always replace the defective Goods with defect-free Goods, provided this does not cause the Consumer serious difficulties.
6. Počas celej záručnej doby platí vyvrátiteľná domnienka, že vada, ktorá sa na Tovare prejaví, existovala už v čase jeho prevzatia Spotrebiteľom, ibaže to nie je zlučiteľné s povahou Tovarů alebo vady (napríklad pri Tovare podliehajúcom rýchlej skaze) alebo Poskytovateľ preukáže opak.	6. Throughout the entire warranty period, there is a rebuttable presumption that a defect that becomes apparent in the Goods already existed at the time of their taking possession by the Consumer, unless this is incompatible with the nature of the Goods or of the defect (for example, in the case of perishable Goods) or the Provider proves otherwise.
7. Ak Poskytovateľ predáva Tovar so zľavou z ceny z dôvodu vady, na ktorú Spotrebiteľa vopred výslovne upozornil, nezodpovedá za túto konkrétnu vadu; na ostatné vady takéhoto Tovarů sa jeho zodpovednosť vzťahuje v plnom rozsahu.	7. If the Provider sells Goods at a reduced price on account of a defect of which it expressly informed the Consumer in advance, it shall not be liable for that specific defect; its liability shall apply in full to any other defects in such Goods.

8.	Pri použití Tovare, ak by ho Poskytovateľ výnimočne ponúkal, možno so Spotrebiteľom dohodnúť kratšiu záručnú dobu, nie však kratšiu ako 12 mesiacov.	8.	In the case of used Goods, should the Provider exceptionally offer such Goods, a shorter warranty period may be agreed with the Consumer, but not shorter than 12 months.
Čl. XIII Vylúčenie zodpovednosti za vady		Čl. XIII Exclusion of Liability for Defects	
1.	Poskytovateľ nezodpovedá za vadu Služby alebo Tovaru, najmä ak:	1.	The Provider shall not be liable for a defect in the Service or Goods, in particular where:
	a) Spotrebiteľ o vade vedel alebo s prihladením na okolnosti musel vedieť už pri objednaní alebo prevzatí Služby či Tovaru,		a) the Consumer knew of the defect, or, having regard to the circumstances, must have known of it, already at the time of ordering or taking possession of the Service or Goods;
	b) vadu spôsobil svojim konaním sám Spotrebiteľ, iný Klient alebo tretia osoba, za ktorú Poskytovateľ nezodpovedá,		b) the defect was caused by the conduct of the Consumer themselves, another Client, or a third party for whom the Provider is not liable;
	c) bola za danú vadu poskytnutá primeraná zľava z ceny a Spotrebiteľ bol na vadu vopred výslovne a jasne upozornený,		c) a reasonable price reduction was granted for the defect in question and the Consumer was expressly and clearly informed of the defect in advance;
	d) vada vznikla bežným opotrebením spôsobeným obvyklým používaním,		d) the defect arose from normal wear and tear caused by ordinary use;
	e) vada vznikla v dôsledku Vyššej moci alebo inej okolnosti vylučujúcej zodpovednosť podľa Občianskeho zákonníka,		e) the defect arose as a result of Force Majeure or another circumstance excluding liability under the Civil Code;
	f) vada vznikla používaním zariadení a priestorov Hotela alebo Tovaru Spotrebiteľom v rozpore s pokynmi Poskytovateľa, prevádzkovým poriadkom Hotela alebo obvyklým spôsobom používania,		f) the defect arose from the Consumer's use of the Hotel's facilities and premises or of the Goods contrary to the Provider's instructions, the Hotel's operating rules, or the customary manner of use;
	g) ide o vadu Tovaru zistiteľnú pri prevzatí, ktorú Spotrebiteľ nevytkol bez zbytočného odkladu, hoci ju pri prevzatí mohol zistiť,		g) it is a defect in the Goods detectable upon their taking possession, which the Consumer did not notify without undue delay although they could have discovered it upon taking possession;
	h) reklamovaná vlastnosť Služby alebo Tovaru zodpovedá tomu, čo bolo medzi Poskytovateľom a Spotrebiteľom o danej Službe alebo Tovare výslovne dohodnuté,		h) the complained-of characteristic of the Service or Goods corresponds to what was expressly agreed between the Provider and the Consumer in respect of the given Service or Goods;
	i) ide o zmenu vlastností Služby alebo Tovaru, ktorá vznikla v dôsledku plynutia času alebo ich prirodzenej povahy a nejde o vadu.		i) it is a change in the characteristics of the Service or Goods that arose as a result of the passage of time or their natural nature and does not constitute a defect.
Čl. XIV Zodpovednosť za škodu na vnesených a odložených veciach		Čl. XIV Liability for Damage to Property Brought In or Deposited	
1.	Za škodu na veciach vnesených alebo odložených v Hoteli, zodpovedá Poskytovateľ za podmienok podľa § 433 a nasl. Občianskeho zákonníka; nárok na náhradu takejto škody je	1.	The Provider is liable for damage to property brought into or deposited at the Hotel, subject to the conditions set out in Section 433 et seq. of the Civil Code; the Consumer is obliged to assert a claim for compensation for such damage with the Provider without undue delay,

	Spotrebiteľ povinný uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 dní odo dňa, keď sa o škode dozvedel.		at the latest within 7 days from the day on which the Consumer became aware of the damage.
2.	Za klenoty, peniaze a iné cennosti zodpovedá len do výšky ustanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom, ibaže ich prevzal do úschovy na základe potvrdenia, v tomto prípade zodpovedá v plnom rozsahu.	2.	For jewellery, money and other valuables, the Provider is liable only up to the amount laid down by a generally binding legal regulation, unless it took them into safekeeping on the basis of a confirmation, in which case it shall be liable in full.
3.	Na uloženie cenných vecí je Spotrebiteľovi bezplatne k dispozícii osobný trezor v hotelovej izbe alebo v priestoroch recepcie.	3.	For the storage of valuables, a personal safe in the hotel room or at the reception area is available to the Consumer free of charge.
4.	Za stratu alebo poškodenie motorových vozidiel odstavených na parkovisku Hotela, vrátane ich obsahu, Poskytovateľ nezodpovedá.	4.	The Provider shall not be liable for the loss of or damage to motor vehicles parked in the Hotel car park, including their contents.
Čl. XV Reklamačný protokol a evidencia vytknutých vád		Čl. XV Complaint Record and Records of Notified Defects	
1.	O každom vytknutí vady vyhotoví Poskytovateľ záznam (reklamačný protokol), ktorý obsahuje najmä dátum vytknutia vady, identifikáciu Spotrebiteľa a dotknutej Služby alebo Tvaru, opis vady, Spotrebiteľom požadovaný spôsob vybavenia, lehotu na vybavenie a spôsob, akým bola vytknutá vada napokon vybavená.	1.	The Provider shall prepare a record (Complaint Record) of every notification of a defect, which shall contain, in particular, the date of notification of the defect, the identification of the Consumer and of the Service or Goods concerned, a description of the defect, the manner of handling requested by the Consumer, the time limit for handling, and the manner in which the notified defect was ultimately handled.
2.	Poskytovateľ uchováva reklamačné protokoly najmenej 3 roky od vybavenia vytknutej vady a na požiadanie ich sprístupní príslušnému orgánu dohľadu podľa Článku XVII. tohto Reklamačného poriadku.	2.	The Provider shall retain the Complaint Records for at least 3 years from the handling of the notified defect and, upon request, shall make them available to the competent supervisory authority pursuant to Article XVII of this Complaints Procedure.
3.	Kópiu reklamačného protokolu Poskytovateľ na požiadanie poskytne aj Spotrebiteľovi.	3.	Upon request, the Provider shall also provide a copy of the Complaint Record to the Consumer.
Čl. XVI Alternatívne riešenie sporov		Čl. XVI Alternative Dispute Resolution	
1.	Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, akým Poskytovateľ vybavil jeho vytknutú vadu (reklamáciu), alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva.	1.	The Consumer has the right to contact the Provider with a request for redress if they are not satisfied with the manner in which the Provider handled their notified defect (complaint), or if they believe that the Provider has violated their rights.
2.	Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o ARS.	2.	If the Provider responds negatively to the request for redress, or fails to respond to it within 30 days from the date of its dispatch, the Consumer shall have the right to submit a proposal to commence alternative dispute resolution to an alternative dispute resolution entity pursuant to the ADR Act.
3.	Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov je najmä Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava (www.soi.sk, ars@soi.sk), prípadne iný subjekt zapísaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom	3.	The competent alternative dispute resolution entity is, in particular, the Slovak Trade Inspection (Slovenská obchodná inšpekcia), Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava (www.soi.sk, ars@soi.sk), or another entity listed in the list of alternative dispute resolution

Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je dostupný na webovom sídle ministerstva.	entities maintained by the Ministry of Economy of the Slovak Republic, which is available on the ministry's website.
4. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh Spotrebiteľ'a odmietnuť najmä vtedy, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje 20 eur, ak sa Spotrebiteľ' pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor priamo s Poskytovateľ'om, ak návrh smeruje k opätovnému prejednaniu veci, ktorou sa daný subjekt už zaoberal a spotrebiteľ' bol o jej vybavení informovaný, bez uvedenia nových skutočností, ak by vedenie alternatívneho riešenia sporu vyžadovalo neprimerané úsilie, alebo ak bol návrh podaný po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede Poskytovateľ'a, resp. odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na odpoveď.	4. The alternative dispute resolution entity may reject the Consumer's proposal, in particular, if the quantifiable value of the dispute does not exceed EUR 20, if the Consumer has not demonstrably attempted to resolve the dispute directly with the Provider before submitting the proposal, if the proposal seeks the repeated review of a matter that the entity has already dealt with and of the handling of which the consumer was informed, without stating new facts, if conducting the alternative dispute resolution would require disproportionate effort, or if the proposal was submitted after the expiry of one year from the date of delivery of the Provider's negative response, or from the date of the fruitless expiry of the 30-day period for a response.
5. Spotrebiteľ' s bydliskom v inom členskom štáte Európskej únie sa môže pri riešení cezhraničného sporu obrátiť aj na Európske spotrebiteľské centrum v Slovenskej republike, prípadne využiť zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Európskou komisiou, dostupný na https://consumer-redress.ec.europa.eu.	5. A Consumer residing in another Member State of the European Union may, when resolving a cross-border dispute, also contact the European Consumer Centre in the Slovak Republic, or use the list of alternative dispute resolution entities maintained by the European Commission, available at https://consumer-redress.ec.europa.eu.
6. Podaním návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté právo Spotrebiteľ'a obrátiť sa so svojim nárokom na súd.	6. The submission of a proposal to commence alternative dispute resolution shall be without prejudice to the Consumer's right to bring their claim before a court.
Čl. XVII Orgány dohľadu	Čl. XVII Supervisory Authorities
1. Všeobecný dohľad nad dodržiavaním povinností Poskytovateľ'a podľa Zákona o ochrane spotrebiteľ'a vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk).	1. General supervision over the Provider's compliance with its obligations under the Consumer Protection Act is exercised by the Slovak Trade Inspection (www.soi.sk).
2. Dohľad nad dodržiavaním požiadaviek na ochranu verejného zdravia pri poskytovaní stravovacích Služieb (zariadenia spoločného stravovania) a fitness & wellness Služieb (zariadenia starostlivosti o ľudské telo) vykonáva podľa zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia príslušný Regionálny úrad verejného zdravotníctva.	2. Supervision over compliance with the public health protection requirements in the provision of catering Services (communal catering facilities) and fitness & wellness Services (personal care facilities) is exercised, pursuant to Act No. 355/2007 Coll. on the Protection, Support and Development of Public Health, by the competent Regional Public Health Authority.
3. Tým nie sú dotknuté kompetencie ďalších orgánov verejnej moci podľa osobitných predpisov, najmä v oblasti požiarnej ochrany a bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.	3. This is without prejudice to the competences of other public authorities under special regulations, in particular in the field of fire protection and occupational health and safety.
Čl. XVIII Záverečné ustanovenia	Čl. XVIII Final Provisions
1. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na vzťahy Poskytovateľ'a so Spotrebiteľ'mi; vo vzťahu ku Klientom, ktorí nie sú Spotrebiteľ'mi, sa primerane použijú ustanovenia VOP a Občianskeho zákonníka, prípadne Obchodného zákonníka.	1. This Complaints Procedure applies to relations between the Provider and Consumers; in relation to Clients who are not Consumers, the provisions of the GTC and the Civil Code, or the Commercial Code, shall apply mutatis mutandis.

2.	Vo veciach neupravených týmto Reklamačným poriadkom sa použijú príslušné ustanovenia VOP, Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa. V prípade ak je zákonná úprava pre Spotrebiteľa priaznivejšia, tak platí zákonná úprava.	2.	In matters not governed by this Complaints Procedure, the relevant provisions of the GTC, the Civil Code and the Consumer Protection Act shall apply. Where the statutory regulation is more favourable to the Consumer, the statutory regulation shall apply.
3.	Ak sa niektoré ustanovenie tohto Reklamačného poriadku stane neplatným alebo neúčinným, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť jeho ostatných ustanovení.	3.	If any provision of this Complaints Procedure becomes invalid or ineffective, this shall not affect the validity and effectiveness of its other provisions.
4.	Ak je tento Reklamačný poriadok sprístupnený Spotrebiteľovi aj v inom jazyku ako slovenskom, v prípade rozporu medzi jednotlivými jazykovými verziami je rozhodujúce znenie v slovenskom jazyku.	4.	If this Complaints Procedure is made available to the Consumer also in a language other than Slovak, in the event of a discrepancy between the individual language versions, the Slovak-language version shall prevail.
5.	Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na recepcii Hotela a na webovom sídle https://doubletree-bratislava.sk .	5.	This Complaints Procedure is published at the Hotel reception and on the website https://doubletree-bratislava.sk .
6.	Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.9.2026.	6.	This Complaints Procedure shall become valid and effective on September 1st 2026.
DoubleTree by Hilton Bratislava		DoubleTree by Hilton Bratislava	
Trnavská cesta 27/A		Trnavská cesta 27/A	
831 04 Bratislava, Slovakia		831 04 Bratislava, Slovakia	
Tel.: +421 (2) 323 40 111		Tel.: +421 (2) 323 40 111	
bratislava.reservations@hilton.com		bratislava.reservations@hilton.com	
https://doubletree-bratislava.sk		https://doubletree-bratislava.sk	