



REKLAMAČNÝ PORIADOK COMPLAINT HANDLING POLICY

1. Základné ustanovenia

1. K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v HI Kongres Hotel Žilina sa na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok.
2. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi (na recepcii hotela a webovej stránke www.holidayinn-zilina.sk)
4. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
5. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
6. Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1. Basic provisions

1. This Complaint Handling Policy has been created in accordance with Act No. 250/2007 Coll. on Consumer Protection as subsequently amended and Act No. 40/1964 Coll., Civil Code as subsequently amended to ensure that every complaint related to problems and defects of products and services sold and provided at HI Kongres Hotel Zilina is resolved properly.
2. The Hotel is obliged to inform every Client properly about the terms and methods of the complaint procedure, the warranty repair terms and where complaints can be filed.
3. In accordance with § 18 Art. 1 Consumer Protection Act, this Complaint Handling Policy is at disposal where Clients can clearly see it (at the Hotel reception and the Hotel website: www.holidayinn-zilina.sk).
4. By accepting a product or a service, every User agrees to this Complaints Policy and declares to have acquainted themselves with its contents.
5. For the purpose of this Complaint Handling Policy, the term “complaint” refers to the procedure of exercising responsibility for defects of a product or a service and resolving a complaint, completing a complaints procedure by delivering a repaired product, exchanging a product, returning the paid product or service price, offering an adequate discount on the product or service price, a written invitation to accept a product or a service, or a reasoned refusal.
6. The rights and duties of every user (Client) and the Hotel (Hotel) are governed by applicable laws of the Slovak Republic.





2. Právo zo zodpovednosti za vady

V prípade, ak sú zákazníkovi Holiday Inn Žilina poskytované tovary alebo služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov, vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

2. Liability for defects

If any Holiday Inn Zilina Client is offered products or services of a lower quality or a lower scope than arranged before or than usual, the Client is entitled to complain about the defects of the offered services or purchased products and to have the defects rectified, have them exchanged, completed or to be offered a new substitute service or an adequate discount on the agreed price of paid services or products.

3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u poskytovateľa v prevádzkarní u vedúceho strediska, prevádzkovateľa alebo inej zodpovednej osoby, recepcnej, prevádzkara hotela alebo inej zodpovednej osoby (ďalej len „zodpovedná osoba“).
2. Pri uplatňovaní reklamácie zákazník predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby a/alebo nadobudnutí tovaru (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne a pod.), pri ktorom vytýka vadu alebo nedostatok. Bez predloženia dokladu o kúpe poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v reštaurácii alebo v bare ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.
3. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
4. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní v reštaurácii alebo v bare, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe dokladu o zakúpení. Bez predloženia dokladu o kúpe nemusí byť reklamácia uznaná.
5. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo reklamovať vady ubytovania môže byť obmedzené, ak nie je uplatnené najneskôr pri odchode zákazníka z ubytovania.
6. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, pri ktorom vytýka vadu alebo nedostatok.

Postup pri vybavovaní Reklamácie Stravovacie služby

- a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.

Holiday Inn

AN IHG HOTEL

ŽILINA

HI Kongres Hotel Žilina s.r.o. Sportova 2, 010 01 Žilina 00421 415 050 100 ·
info@holidayinn-zilina.sk holidayinn.com
IČO : 475 047 81 IČ DPH : SK2023918974



- b) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

Ubytovacie služby

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

- a) Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
- b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelennej klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a hotel nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie. Reklamáciu vybavuje riaditeľ alebo vedúci recepcie, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je kompetentná osoba za hotel povinná spísať s klientom záznam o reklámácii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

3. Exercising the rights regarding liability for defects (Complaints)

1. If any Client discovers reasons and circumstances that might be the subject of a complaint, they are obliged to file their complaint to the Hotel, i.e. the manager, receptionist or any other responsible staff member (hereinafter referred to as "responsible staff member") at the respective facility without undue delay.
2. To file a complaint, every Client is obliged to present all relevant documents related to the provided service and/or product (order copy, invoice, receipt, etc.) that the complaint is related to. Without presenting proof of purchase, the Hotel is not obliged to accept the respective complaint. Defects related to the quality of food and drinks that are meant for immediate consumption shall be complained about to a waiter in the respective restaurant or bar once the defects are discovered.
3. If any defects related to the quality of food and drinks that are meant for immediate consumption apply to the amount or weight, the complaint must be filed before eating or drinking.
4. Complaints about defects related to other products and services shall be filed by the Client, based on proof of purchase in the restaurant or bar where the products or services were purchased immediately or without undue delay. Without presenting proof of purchase, complaints do not have to be accepted.
5. Complaints about defects related to accommodation can be filed at the hotel reception without undue delay.
The right to complain about accommodation defects may be affected if it is not exercised until the respective Client checks out.
6. When filing a complaint, every Client is obliged to present all relevant documents related to the provision of the service or the purchase of the product that the complaint or defect applies to.

Holiday Inn

AN IHG HOTEL

ŽILINA

HI Kongres Hotel Žilina s.r.o. Športová 2, 010 01 Žilina 00421 415 050 100 ·
info@holidayinn-zilina.sk holidayinn.com
IČO : 475 047 81 IČ DPH : SK2023918974



Complaints procedure Catering services

- a) Defects related to food are considered to be non-rectifiable. If any Client discovers a defect of a dish or a drink, they are entitled to ask to have it exchanged or to be returned a part of the paid price or to be offered a discount.
- b) If the improper quality, weight, amount or temperature of food or drinks is offered, every Client is entitled to ask to have the defect rectified free of charge, properly and immediately.

Accommodation services

Every Client is entitled to ask to have the following defects rectified free of charge, properly and as soon as possible.

- a) Exchange of defective small room amenities or to have some added.
- b) If any technical defect in a Client's hotel room cannot be repaired (central heating defect, low water pressure, lack of hot water, electric power failure etc.) and the Hotel cannot offer another room to the Client and if the defective room is offered to the Client despite the defects, the Client is entitled to be offered a discount on the basic accommodation price agreed mutually or to withdraw from their contract before spending a night at the hotel and to be refunded the paid accommodation price. Complaints shall be resolved by the general manager or the chief receptionist or any other authorized staff member who is obliged to examine every complaint and decide how it shall be resolved.
- c) If any complaint cannot be resolved by agreement, an authorized hotel representative is obliged to record the complaint together with the Client. The record shall include all specifications of the offered service or purchased product, the time when the service was provided or the product was purchased and details of the related defect – all written by the Client.

4. Lehoty na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

1. **Host' je povinný oznámiť zistené vady bez zbytočného odkladu po ich zistení. Tým nie sú dotknuté jeho zákonné práva podľa § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Súvisiace záručné lehoty sú upravené v § 620 a ďalších ustanoveniach Občianskeho zákonníka.**

4. Time limit for filing complaints

1. The Client is obliged to report defects without undue delay after discovery. This does not affect their statutory rights under §18 Consumer Protection Act. Related warranty periods are specified in § 620 and other provisions of civil code.



ŽILINA

HI Kongres Hotel Žilina s.r.o. Športová 2, 010 01 Žilina 00421 415 050 100 ·
info@holidayinn-zilina.sk holidayinn.com
IČO : 475 047 81 IČ DPH : SK2023918974



5. Súčinnosť zákazníka pri reklamácií

- a. Zákazník je povinný byť osobne prítomný pri podaní svojej sťažnosti priamo v hoteli (nie e-mailom ani písomne) a poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa ponúkanej služby alebo produktu. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom prístup do priestoru, ktorý mu bol prenájatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosť reklamácie.

5. Cooperation of Clients when filing complaints

1. Every Client is obliged to be personally present when filing their complaint at the hotel directly (not via email or in writing) and to provide objective information related to the offered service or product. If necessary, they are obliged to let staff members enter the room in question, so that the justification for the complaint can be verified.

6. Právo na alternatívne riešenie sporov (ARS)

Spotrebiteľ, ktorý nie je spokojný so spôsobom, akým Hotel vybavil jeho sťažnosť, alebo ktorý sa domnieva, že Hotel porušil jeho spotrebiteľské práva, má právo podať návrh na alternatívne riešenie sporu (ARS). ARS je dostupné iba spotrebiteľom, t. j. fyzickým osobám, ktoré nekonajú v rámci podnikateľskej alebo profesijnej činnosti. ARS sa nevzťahuje na spory vyplývajúce z kongresových, konferenčných, obchodných alebo eventových služieb, ak je zmluvnou stranou spoločnosť alebo samostatne zárobkovo činná osoba.

1. Podmienky na začatie ARS

Spotrebiteľ môže začať ARS, ak: najprv podal svoju sťažnosť priamo Hotelu; a Hotel sťažnosť buď: zamietol, alebo neodpovedal do 30 dní odo dňa jej podania. Spotrebiteľ musí podať návrh na ARS do 12 mesiacov od dňa, keď prvýkrát podal sťažnosť Hotelu.

2. Príslušný orgán ARS

Príslušným orgánom na ARS v oblasti ubytovacích a pohostinských služieb je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie

Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov

Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava

Web: www.soi.sk

Spotrebiteľ môže využiť aj platformu EÚ pre riešenie sporov online (ODR):

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

3. Podanie návrhu na ARS

Spotrebiteľ môže podať návrh na ARS:

- elektronicky prostredníctvom online formulára SOI,
- poštou na adresu príslušného orgánu,
- osobne na pracovisku orgánu ARS.

Holiday Inn

AN IHG HOTEL

ŽILINA

HI Kongres Hotel Žilina s.r.o. Sportova 2, 010 01 Žilina 00421 415 050 100 ·

info@holidayinn-zilina.sk holidayinn.com

IČO : 475 047 81 IČ DPH : SK2023918974



Návrh musí obsahovať:

- identifikačné údaje spotrebiteľa,
- identifikačné údaje Hotela,
- jasný opis skutočností a predmetu sporu, vrátane uvedenia, či sa sťažnosť týka ubytovacích služieb alebo kongresových/eventových služieb,
- dôkazy podporujúce tvrdenie (zmluvy, faktúry, komunikácia),
- dôkaz o tom, že sťažnosť bola najprv podaná Hotelu,
- požadovaný spôsob nápravy zo strany spotrebiteľa.

4. Náklady na ARS

Konanie ARS je pre spotrebiteľa bezplatné. Každá strana si hradí svoje vlastné dodatočné náklady (napr. právne zastúpenie, príprava podkladov).

5. Povinnosti Hotela

Hotel je povinný:

- spolupracovať s orgánom ARS,
- poskytovať písomné vyjadrenia a požadované dokumenty,
- umožniť elektronickú komunikáciu v rámci ARS,
- informovať spotrebiteľov o práve na ARS vo svojom Reklamačnom poriadku, VOP a na svojej webovej stránke.

6. Výnimky z ARS

ARS sa nevzťahuje na:

- B2B kongresové, konferenčné alebo eventové zmluvy,
- nároky nesúvisiace so spotrebiteľskými právami,
- nároky mimo pôsobnosti orgánov ARS,
- prípady týkajúce sa ujmy na zdraví, trestnej činnosti alebo verejného zdravotníctva.

6. Right to Alternative Dispute Resolution (ADR)

A consumer who is not satisfied with the manner in which the Hotel handled their complaint, or who believes that the Hotel has violated their consumer rights, has the right to submit a motion for alternative dispute resolution (ADR). ADR is available only to consumers, meaning natural persons acting outside their business or professional activities. ADR does not apply to disputes arising from congress, conference, business, or event services when the contracting party is a company or sole trader.

1. Preconditions for Initiating ADR

A consumer may initiate ADR if: They first submitted their complaint directly to the Hotel; and The Hotel either: Rejected the complaint, or Did not respond within 30 days from the date the complaint was submitted. The consumer must file the ADR request within 12 months from the date they first submitted their complaint to the Hotel.

2. Competent ADR Authority

The competent authority for ADR in matters related to accommodation and hospitality services is:



ŽILINA

HI Kongres Hotel Žilina s.r.o. Športová 2, 010 01 Žilina 00421 415 050 100 ·
info@holidayinn-zilina.sk holidayinn.com
IČO : 475 047 81 IČ DPH : SK2023918974



Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov
Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava

Web: www.soi.sk

The consumer may also use the EU Online Dispute Resolution (ODR) Platform:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

3. Filing an ADR Proposal

The consumer may submit an ADR proposal:

- Electronically through the SOI online form,
- By mail to the authority's postal address,
- In person at the ADR authority.

The proposal must include:

- Consumer's identification data,
- Hotel's identification data,
- A clear description of the facts and subject of the dispute, including whether the complaint concerns accommodation services or congress/event-related services,
- Evidence supporting the claim (contracts, invoices, correspondence),
- Proof that the complaint was first submitted to the Hotel,
- The remedy requested by the consumer.

4. Costs of ADR

ADR procedures are free of charge for consumers. Each party bears its own additional expenses (e.g., legal representation, documentation preparation).

5. Obligations of the Hotel

The Hotel shall:

- Cooperate with the ADR authority,
- Provide written responses and requested documents,
- Enable electronic communication for ADR,
- Inform consumers about their right to ADR in its Complaints Policy, GTC, and on its website.

6. Exclusions from ADR

ADR does not apply to:

- Business-to-business (B2B) congress, conference, or event contracts,
- Claims unrelated to consumer rights,
- Claims outside the competence of ADR authorities,
- Cases involving bodily injury, criminal activity, or public health issues.

7. Záverečné ustanovenie

- 1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.12.2025**
- 2. Hotel si vyhradzuje právo jednostranne meniť reklamačný poriadok, pričom jeho aktuálne znenie bude zverejnené na webovej stránke Hotela.**

Holiday Inn
AN IHG HOTEL

ŽILINA

HI Kongres Hotel Žilina s.r.o. Sportova 2, 010 01 Žilina 00421 415 050 100 ·
info@holidayinn-zilina.sk holidayinn.com
IČO : 475 047 81 IČ DPH : SK2023918974



3. Hotel môže tieto podmienky meniť zverejnením ich aktualizovaného znenia online.
4. Na prebiehajúce pobyty sa vzťahuje verzia platná v čase uzatvorenia zmluvy.
5. Akékoľvek sťažnosti je možné smerovať na Michala Micháleka alebo e-mailom na adresu michal.michalek@holidayinn-zilina.sk
6. Štandardná lehota na vybavenie sťažnosti je 30 dní.

7. Final provisions

1. This Complaints Policy becomes effective on 1.12.2025
2. The Hotel reserves the right to unilaterally amend the complaints policy, which will be made available on the Hotel's website.
3. The Hotel may amend these terms by publishing updated versions online.
4. For ongoing stays, the version valid at the time of contract conclusion applies.
5. Any complaints can be directed to Michal Michalek or on e-mail to michal.michalek@holidayinn-zilina.sk
6. The standard time frame for the processing of complaints is 30 days.

In Žilina on / V Žiline dňa : 01.12.2025

HI Kongress Hotel Žilina, s.r.o.

Ing. Jozef Mihálik, PhD., Company Manager/ konateľ spoločnosti

Holiday Inn
AN IHG HOTEL

ŽILINA

HI Kongres Hotel Žilina s.r.o. Sportova 2, 010 01 Žilina 00421 415 050 100 •
info@holidayinn-zilina.sk holidayinn.com
IČO : 475 047 81 IČ DPH : SK2023918974