



Reklamačný poriadok

Článok I – Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou spoločnosti TOBAT s.r.o., Cintorínska 22, 811 08 Bratislava, IČO: 36 837 326, zápis v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vložka č. 48048/B.
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Zákazníka.
3. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Zákazníka o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
4. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
5. Momentom zaplatenia ceny za objednanú Službu Zákazník vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

Článok II – Výklad pojmov

6. Poskytovateľom sa rozumie obchodná spoločnosť TOBAT s.r.o., Cintorínska 22, 811 08 Bratislava, IČO: 36 837 326, zápis v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vložka č. 48048/B (ďalej len „Poskytovateľ“).
1. Zákazníkom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom zmluvu o poskytnutí služby a to zaplatením služby alebo zakúpením poukážky (green gifts GG, green cards GC) na služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Zákazník“).
2. Spotrebiteľom sa rozumie Zákazník (fyzická osoba), ktorý využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.
3. Službou sa rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, a to služby thajských masážnych procedúr, rituálov, day spa a služieb pre firmy .
4. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Článok III – Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Zákazníkovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania Zákazníkovi.

Článok IV – Uplatnenie reklamácie

1. Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - na kvalitu poskytovanej služby,
 - na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena za Službu nebola v súlade so zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.
2. Reklamáciu musí Zákazník uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Zákazník uplatniť:
 - písomne na adrese Poskytovateľa,
 - e-mailom na: repcia@greenlotus.sk
 - osobne v sídle Poskytovateľa.Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke.
4. Pri uplatnení reklamácie Zákazník spíše reklamačný záznam (zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa, resp. na recepcii Poskytovateľa). V reklamačnom zázname Zákazník uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Zákazníka došlo k zníženiu kvality poskytnutej služby. V reklamačnom zázname Zákazník ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Zákazník uviesť aj účtovné obdobie (dátum/čas), ktorého sa reklamácia týka.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Zákazníkom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Zákazníkom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Reklamačný záznam Zákazník zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom na adresu Poskytovateľa alebo ju uplatní osobne v prevádzke Poskytovateľa.
7. Uplatnenie reklamácie na správnosť ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatiť cenu poskytnutej služby. Reklamácie ceny sa riešia so Zákazníkom spravidla okamžite, t.j. pri úhrade ceny.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili okolnosti vylučujúce zodpovednosť, ako napr. neinformovanie Zákazníka o zdravotných obmedzeniach, ktoré by obmedzovali poskytnutie masáže alebo ak Zákazník uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Zákazník uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s bodom 6 tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Zákazník ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

Článok V – Vybavenie reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie potvrdí zamestnanec Poskytovateľa Zákazníkovi prijímací záznam ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3 tohto článku má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
5. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Zákazníkovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu Poskytovateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
6. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Zákazníka zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným na e-mailovú adresu Zákazníka, v prípade, ak Zákazník požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Zákazník požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný protokol na kontaktnú adresu Zákazníka uvedenú v reklámácii.
7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Článok VI - Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
2. Zákazník má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
 - ide síce o odstrániteľné vady, avšak Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
 - ide síce o odstrániteľné vady, avšak Zákazník nemôže pre väčší počet väd službu riadne využívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
 - Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

3. V prípadoch uvedených v bode 2 tohto článku sa môže Poskytovateľ s Zákazníkom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.
4. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny služby.
5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, charakter jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ Poskytovateľa.
6. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - odstránením vady poskytovanej služby,
 - výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Zákazníkom,
 - vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy)
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
7. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ zúčtuje oprávnené reklamovanú cenu za službu ihneď (ak je to z účtovného hľadiska možné) alebo v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnené reklamovanej ceny služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnené reklamovanej ceny sa kupujúcemu Zákazníkovi vráti.

Článok VII – Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 25.5.2018.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.

Bratislava dňa 25.05.2018

Bratislava dňa 07.06.2023