

Reklamačný poriadok pre zákazníkov služby

Booking za benefity

Posledná aktualizácia dňa: 01.05.2026

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Reklamačný poriadok stanovuje zásady a spôsob uplatňovania reklamácií a sťažností zo strany zákazníkov služby **Booking za benefity** voči spoločnosti CatchHotels.com s.r.o., IČO: 178 70 771, so sídlom Na Poříčí 1041/12, Nové Město, 11000 Praha 1, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe pod číslom C 378119, ako jej prevádzkovateľ (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“).
- 1.2. Ak nie je uvedené inak, pojmy písané s veľkým počiatočným písmenom majú význam stanovený vo Všeobecných obchodných podmienkach pre využívanie služby Booking za benefity zákazníkmi (dostupné na webovej adrese: booking-za-benefity.sk).
- 1.3. Reklamáciou sa rozumie požiadavka zákazníka, aby prevádzkovateľ napravil nesprávny postup pri prevádzkovaní webovej stránky a/alebo služby, ktorým bol zákazník dotknutý a za ktorý podľa zákazníka nesie zodpovednosť prevádzkovateľ.
- 1.4. Pod pojmom „sťažnosť“ sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti zákazníka s webovou stránkou, službou, konaním zamestnanca prevádzkovateľa, postupom vybavovania reklamácie, obchodnými podmienkami atď.
- 1.5. V prípade sťažností a reklamácií sa tieto riešia v súlade s príslušnými právnymi predpismi, najmä so zákonom č. 89/2012 Z. z., Občiansky zákonník [CZ], v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).
- 1.6. V prípade, že zákazník je spotrebiteľom, na reklamácie sa vzťahujú príslušné právne predpisy o ochrane spotrebiteľa podľa zákona č. 634/1992 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a ďalej podľa ustanovení § 1810 a nasl. Občianskeho zákonníka [CZ].
- 1.7. Reklamáciu a sťažnosť je možné uplatniť:
 - 1.7.1. e-mailom na adresu: info@booking-za-benefity.sk (v takom prípade vás môžeme požiadať o overenie totožnosti, najmä v prípadoch, keď nepoužívate certifikovaný elektronický podpis);
 - 1.7.2. prostredníctvom dátovej správy zaslanej cez dátovú schránku: xb9t4cj;
 - 1.7.3. telefonicky na čísle +420725538448 (v takom prípade vás môžeme požiadať o overenie totožnosti a upozorniť vás, že hovor je predmetom archivácie, prípadne monitorovania);
 - 1.7.4. písomne na adrese sídla Prevádzkovateľa;
 - 1.7.5. osobne na adrese sídla prevádzkovateľa (odporúčame nás vopred kontaktovať a dohodnúť si termín stretnutia).

2. Požiadavky na reklamácie a sťažnosti

- 2.1. Reklamácia alebo sťažnosť musí obsahovať výstižné označenie predmetu reklamácie/sťažnosti, identifikačné údaje zákazníka a údaje identifikujúce zákaznícky účet, kontaktnú adresu, prípadne telefónne číslo alebo e-

mailovú adresu pre doplňujúce otázky, ďalej vyhlásenie zákazníka, že údaje uvedené v reklamácií sú úplné a pravdivé, a podpis zákazníka. Odporúčame tiež priamo priložiť dostupnú dokumentáciu, ktorá dokazuje priebeh opísanej skutočnosti.

- 2.2. Ak sa reklamácia týka konkrétneho konania/udalosti, musí byť uplatnená najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy k nej došlo.
- 2.3. Prevádzkovateľ je oprávnený požiadať zákazníka o predloženie ďalších dokladov a/alebo poskytnutie ďalších informácií.

3. Vyriešenie reklamácie alebo sťažnosti

- 3.1. Vyriešenie reklamácií a sťažností sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 3.2. Sťažnosti a reklamácie sa vybavujú v čo najkratšom možnom čase. Prevádzkovateľ odpovie na prijaté sťažnosti do 30 dní od ich doručenia. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas, počas ktorého zákazník dopĺňa požadované informácie/podklady.
- 3.3. Ak zákazník nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže sa obrátiť na vedenie prevádzkovateľa. V prípade nespokojnosti s výsledkom alebo postupom vybavovania reklamácie či sťažnosti sa zákazníci môžu obrátiť na príslušné orgány štátnej správy a dozoru.
- 3.4. Česká obchodná inšpekcia vybavuje mimosúdne sťažnosti spotrebiteľov spôsobom a za podmienok stanovených príslušnými právnymi predpismi.

4. Upozornenie pre zákazníka

- 4.1. **(Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa ubytovania, ...)** Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa plnenia alebo služieb poskytnutých zákazníkovi ubytovateľom je potrebné uplatniť priamo u ubytovateľa a spôsob ich uplatnenia a vybavenia v plnom rozsahu určuje ubytovateľ.
- 4.2. **(Internetové pripojenie, dátový prenos...)** (Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa ubytovania, ...) Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa plnenia alebo služieb poskytnutých zákazníkovi ubytovateľom je potrebné uplatniť priamo u ubytovateľa a spôsob ich uplatnenia a vybavenia v plnom rozsahu určuje ubytovateľ.
- 4.3. **(Realizácia platby prostredníctvom platobnej brány)** Reklamácie a sťažnosti súvisiace s realizáciou platby, nakladaním s platobnými údajmi a/alebo údajmi o platobnej karte je potrebné uplatniť priamo u poskytovateľov platobných služieb prevádzkujúceho platobnú bránu, ktorým sú

obchodná spoločnosť Československá obchodní banka, a. s., IČO: 00001350, so sídlom Radlická 333/150, Radlice, 150 00 Praha, a ktorá stanovuje spôsob ich uplatnenia a vybavovania v reklamáciách dostupných okrem iného na webovej adrese: [Reklamácie transakcii platobných kariet \(ČSOB, a.s.\)](#).

Up Déjeuner, s. r. o., IČO: 53 528 654, so sídlom Tomášikova 64A, 831 04 Bratislava Nové Mesto, Slovenská republika, ktorá stanovuje spôsob ich uplatnenia a vybavovanie reklamácií podľa reklamačného poriadku, ktorý je k dispozícii okrem iného na webovej adrese: [Reklamačný poriadok Up \(Up Déjeuner, s.r.o.\)](#).

fpoho, s.r.o., IČO: 56 214 863, so sídlom Kálov 356, 010 01, Žilina, Slovenská republika. V prípade akýchkoľvek otázok, reklamácií či sťažnosti ohľadom Karty fpoho, eProduktov asociovaných ku Karte fpoho alebo súvisiace so samotnou realizáciou platby, kontaktujte prosím Infoservis na e-mailovej adrese infoservis@fpoho.sk alebo telefonicky 041/500 52 78. Ďalšie informácie sú dostupné aj na webovej adrese www.fpoho.sk.

4.4. (Využitie prostriedkov z benefityných programov) Reklamácie a sťažnosti súvisiace s využívaním prostriedkov z benefityných programov je potrebné uplatniť priamo u prevádzkovateľa benefityného programu ako zmluvného partnera vášho zamestnávateľa. Web sprostredkováva využívanie benefityných programov poskytovateľov, ktorými sú obchodné spoločnosti:

Up Déjeuner, s.r.o., IČO: 53 528 654, so sídlom Tomášikova 64A, 831 04 Bratislava Nové Mesto, Slovenská republika, ktorá stanovuje spôsob ich uplatnenia a vybavovanie reklamácií podľa reklamačného poriadku, ktorý je k dispozícii okrem iného na webovej adrese: [Reklamačný poriadok](#) | [Up Déjeuner](#) | [Up Déjeuner](#).

fpoho, s.r.o., IČO: 56 214 863, so sídlom Kálov 356, 010 01, Žilina, Slovenská republika, ktorá stanovuje spôsob ich uplatnenia a vybavovanie reklamácií podľa reklamačného poriadku, ktorý je k dispozícii okrem iného na webovej adrese: [Dokumenty na stiahnutie](#) | [fpoho](#) | [fpoho](#).