

Reklamačný poriadok

Alternatívne riešenie sporov

Apartmány 114
Žiar 114, 032 05 Žiar
Obchodné meno: Róbert Droppa
IČO: 4000737
DIČ: 1020081744

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na službách poskytovaných v Apartmánoch 114 sa na základe zákona č. 634/1992 Zb. Zákona o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok:

ČI. I. Právo na reklamáciu

I. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb.

ČI. II. Predmet reklamácie

I. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u majiteľa alebo osoby poverenej správou apartmánov a rezervácii bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu klienta.

II. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby, ktorej vytýka vadu alebo nedostatok.

ČI. III. Postup pri vybavovaní reklamácie

I. Ubytovacie služby

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

- Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby,
- 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 ak apartmány nemôžu 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.

II. Reklamáciu vybavuje majiteľ apartmánov alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je majiteľ alebo ním poverený pracovník povinný spísať s klientom záznam o reklamácií. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

ČI. IV. Alternatívne riešenie sporov

I. Nakupujúci má právo požiadať predávajúceho o nápravu v prípade, ak má pocit, že predávajúci porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z.z.

II. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR– <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov.

III. V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má spotrebiteľ tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@apartmany114.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Spotrebiteľ môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

IV. Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.