

Reklamačný poriadok pre prevádzkareň Wellness Hotel Chopok**®
Demänovská Dolina 20, 031 01 Liptovský Mikuláš**

vypracovaný v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v účinnom znení, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v účinnom znení a v zmysle § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v účinnom znení

Článok I.

Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup zo strany fyzickej osoby ako spotrebiteľa (ďalej len „**spotrebiteľ**“) voči poskytovateľovi- predávajúcemu: spoločnosti PROPERTY HOLDING, a. s., so sídlom Panenská 13, 811 03 Bratislava, IČO: 36 358 606, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 3871/B (ďalej „**poskytovateľ/predávajúci**“), pri reklamovaní vady služieb alebo výrobkov, poskytovaných/ predávaných zo strany poskytovateľa/predávajúceho v súlade s predmetmi jeho činnosti v jeho prevádzkarni: WELLNESS HOTEL CHOPOK****®, Demänovská Dolina 20, 031 01 Liptovský Mikuláš (ďalej len „**HOTEL**“).
2. Práva a povinnosti spotrebiteľa, ako aj poskytovateľa/predávajúceho sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR.
3. Na účely tohto reklamačného poriadku sa:
 - v súlade s § 2 písm. l) ZÁKONA pod reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady **predaného výrobku** alebo **platenej služby**, a to zo strany spotrebiteľa voči poskytovateľovi/ predávajúcemu (ďalej len „**REKLAMÁCIA**“);
 - v súlade s § 2 písm. m) ZÁKONA pod vybavením REKLAMÁCIE rozumie ukončenie reklamačného konania zo strany poskytovateľa/predávajúceho, a to odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny **platenej poskytnutej služby** alebo **predaného výrobku**, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie vady **platenej služby** alebo **predaného výrobku** (ďalej len „**VYBAVENIE REKLAMÁCIA**“).
4. Poskytovateľ/predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe REKLAMÁCIE, vrátane údajov o tom, kde možno REKLAMÁCIU uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv predaného výrobku.
5. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v účinnom znení (ďalej len „**ZÁKON**“) umiestnený v HOTELI vždy na viditeľnom mieste, dostupnom spotrebiteľovi.
6. **Osobným prijatím odplatne poskytnutej služby alebo osobným prevzatím predaného výrobku** spotrebiteľ súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom riadne oboznámený.

Článok II.

Práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady

1. Spotrebiteľ má právo na služby a výrobky v bežnej kvalite.
2. V prípade, ak sú spotrebiteľovi HOTELA za **odplatu** poskytované služby alebo výrobky v nižšej kvalite alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká spotrebiteľovi právo na REKLAMÁCIU prípadných väd **platených služieb** alebo **predaných výrobkov**, a právo na VYBAVENIE REKLAMÁCIE.
3. Poskytovateľ/predávajúci zodpovedá **iba za vady platenej služby**. Pri platenej službe poskytovanej spotrebiteľovi za nižšiu cenu poskytovateľ/predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena takejto služby.
4. Poskytovateľ/predávajúci zodpovedá za **vady predaného výrobku**, ktoré sa prejavujú v momente jeho prevzatia spotrebiteľom; a ak nejde o výrobok, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý výrobok, zodpovedá

poskytovateľ/predávajúci za vady výrobku, ktoré sa vyskytnú po prevzatí výrobku zo strany spotrebiteľa počas záručnej doby.

Pri výrobku predávanom za nižšiu cenu poskytovateľ/predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena takéhoto výrobku.

Pri použitom výrobku poskytovateľ/predávajúci nezodpovedá za vady výrobku, vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením.

5. Záručná doba výrobkov—**nie však služieb**—je dvadsaťštyri (24) mesiacov; ak je na predávanom výrobku, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
Ak ide o použitý výrobok, spotrebiteľ a poskytovateľ/predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než dvanásť (12) mesiacov.
6. Na žiadosť spotrebiteľa je poskytovateľ/predávajúci povinný poskytnúť záruku za výrobok písomnou formou (záručný list); ak to povaha výrobku umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
7. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia výrobku spotrebiteľom.
Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď bol spotrebiteľ po skončení opravy povinný výrobok prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
Ak dôjde k výmene výrobku, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového výrobku; to isté platí, ak dôjde k výmene súčastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Článok III.

Uplatnenie REKLAMÁCIE

1. REKLAMÁCIU môže u poskytovateľa/predávajúceho uplatniť:
 - ak ide o REKLAMÁCIU **predaného výrobku, iba ten spotrebiteľ, ktorý si konkrétny výrobok od poskytovateľa/predávajúceho kúpil;**
 - ak ide o REKLAMÁCIU **platennej služby, iba ten spotrebiteľ, ktorý si konkrétnu službu u poskytovateľa/predávajúceho zaplatil- kúpil.**
2. Ak spotrebiteľ zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom REKLAMÁCIE platených služieb alebo predaných výrobkov, je povinný uplatniť prípadnú REKLAMÁCIU ihneď- bez zbytočného odkladu priamo v tej prevádzkarni v HOTELI, kde mu boli reklamovaná platená služba poskytnutá alebo reklamovaný výrobok predaný (ďalej len „**STREDISKO**“), a to u zodpovednej osoby tohto STREDISKA, ktorá je uvedená pri vstupe do jednotlivého STREDISKA, ak ďalej nie je uvedené inak.

Postup pri uplatnení REKLAMÁCIE zo strany spotrebiteľa

3. Reštauračné služby:
 - a) Nedostatky v akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe musí spotrebiteľ reklamovať ihneď pri zistení konkrétneho nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho čašníka, alebo vedúceho STREDISKA (reštaurácie, Lobby bar, Relax bar), najneskôr však pred opustením REKLAMÁCIU dotknutého STREDISKA (reštaurácie, Lobby bar, Relax bar); v opačnom prípade poskytovateľ/predávajúci na takúto REKLAMÁCIU nebude prihliadať.
V prípade kvalitatívnej (napr. chuť, vôňa, vzhľad) REKLAMÁCIE podávaného jedla alebo nápojov je spotrebiteľ povinný reklamovať nedostatky ihneď po prvej degustácii—avšak ešte pred vlastnou úpravou jedla alebo nápojov napr. koreninami, ľadom a pod.—nie až po skončení celého obsahu jedla alebo nápojov; v opačnom prípade poskytovateľ/predávajúci na takúto REKLAMÁCIU nebude prihliadať.
V prípade kvantitatívnej (napr. množstvo alebo hmotnosť) REKLAMÁCIE podávaného jedla alebo nápojov, je spotrebiteľ povinný reklamovať kvantitatívne nedostatky jedla alebo nápojov ešte pred začatím ich konzumácie; v opačnom prípade poskytovateľ/predávajúci na takúto REKLAMÁCIU nebude prihliadať.
 - b) Vady predávaných potravín—v zmysle definície potraviny podľa § 2 písm. a) Zákona č. 152/1995 Z. z. o potravinách v účinnom znení—sa považujú za neodstrániteľné vady. Ak sa vyskytne vada potravín

v konkrétnom jedle alebo nápoji, má spotrebiteľ právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej ceny, prípadne poskytnutie zľavy z ceny.

- c) V prípade, ak nie je dodržaná správna akosť, množstvo, hmotnosť, alebo teplota jedál alebo nápojov, má spotrebiteľ právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie takejto vady.

4. Ubytovacie služby:

- a) REKLAMÁCIU nedostatkov v ubytovacích službách spotrebiteľ uplatňuje u pracovníka recepcie HOTELA alebo u vedúceho STREDISKA ubytovacích služieb, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však pri odhlásení sa z pobytu v HOTELI na recepcii HOTELA; v opačnom prípade poskytovateľ/predávajúci na takúto REKLAMÁCIU nebude prihliadať.
- b) Spotrebiteľ je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie reklamovaných nedostatkov v ubytovacích službách v HOTELI:
- (i) v prípade REKLAMÁCIE vady drobného vybavenia hotelovej izby jeho výmenu alebo doplnenie;
 - (ii) v prípade REKLAMÁCIE vady technického charakteru v hotelovej izbe (napr. porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), ktoré nie je možné odstrániť do 8 (slovom osem) hodín, presťahovanie do inej hotelovej izby v HOTELI v rovnakom štandarde ako bola reklamovaná hotelová izba; ak to nie je z prevádzkových dôvodov na strane poskytovateľa/predávajúceho možné, má spotrebiteľ po vzájomnej obojstrannej dohode buď právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania, dohodnutej pre reklamovanú hotelovú izbu medzi spotrebiteľom a predávajúcim/poskytovateľom v konkrétnej Zmluve o ubytovaní alebo má právo na odstúpenie od konkrétnej Zmluvy o ubytovaní;
 - (iii) v prípade pridelenia hotelovej izby nižšieho štandardu než bola medzi spotrebiteľom a predávajúcim/poskytovateľom dohodnutá v konkrétnej Zmluve o ubytovaní má spotrebiteľ po vzájomnej dohode buď právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania v reklamovanej hotelovej izbe alebo má právo na odstúpenie od konkrétnej Zmluvy o ubytovaní.

5. Wellness služby:

REKLAMÁCIU vady platenej wellness služby spotrebiteľ uplatňuje u vedúceho wellness STREDISKA alebo u prevádzkara wellness STREDISKA, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však pred opustením REKLAMÁCIU dotknutej wellness STREDISKA; v opačnom prípade poskytovateľ/predávajúci na takúto REKLAMÁCIU nebude prihliadať.

6. Masérské služby:

REKLAMÁCIU vady platenej masérskej služby spotrebiteľ uplatňuje u konkrétneho maséra alebo u vedúceho wellness STREDISKA, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však pred opustením miestnosti, kde bola masáž poskytnutá; v opačnom prípade poskytovateľ/predávajúci na takúto REKLAMÁCIU nebude prihliadať.

7. Manikúra a pedikúra:

REKLAMÁCIU vady platenej manikúry alebo pedikúry spotrebiteľ uplatňuje u konkrétneho manikéra-pedikéra alebo u vedúceho wellness STREDISKA, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však pred opustením miestnosti, kde bola manikúra alebo pedikúra poskytnutá; v opačnom prípade poskytovateľ/predávajúci na takúto REKLAMÁCIU nebude prihliadať.

Súčinnosť spotrebiteľa pri REKLAMÁCII

8. Počas celého reklamačného konania je spotrebiteľ povinný pre riadne a včasné VYBAVENIE REKLAMÁCIE poskytnúť predávajúcemu/poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť; najmä:
- osobne sa zúčastniť reklamačného konania, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa predaného výrobku alebo platenej služby;
 - v REKLAMÁCII pravdivo uviesť dôvod REKLAMÁCIE predaného výrobku alebo platenej služby, a pravdivo opísať skutočnosti, na ktorých sa REKLAMÁCIA zakladá;
 - ak to povaha reklamovaného výrobku vyžaduje, pri uplatňovaní REKLAMÁCIE predložiť aj výrobok, ktorého vadu spotrebiteľ reklamuje;

- ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, pri uplatňovaní REKLAMÁCIE predložil aj dôkaz o nekvalite poskytnutia platenej služby, ktorej vadu spotrebiteľ reklamuje;
 - v prípade REKLAMÁCIE ubytovacích služieb umožniť pracovníkom poskytovateľa/predávajúceho prístup do hotelovej izby v HOTELI, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti REKLAMÁCIE;
 - predložiť všetky relevantné doklady o predaji výrobku alebo poskytnutí platenej služby (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne a pod.), u ktorých konkrétnu vadu spotrebiteľ reklamuje;
- bez predloženia dokladu o kúpe výrobku alebo služby u poskytovateľa/predávajúceho nie je poskytovateľ/predávajúci povinný REKLAMÁCIU spotrebiteľa uznať.

Lehoty na uplatnenie REKLAMÁCIE zo strany spotrebiteľa

9. Spotrebiteľ je povinný uplatniť REKLAMÁCIU platenej služby alebo predaného výrobku ihneď, bez zbytočného odkladu, inak jeho právo na REKLAMÁCIU zaniká.
10. Práva zo zodpovednosti za vady predaného výrobku, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
11. Práva zo zodpovednosti za vady **pri predaných výrobkoch, ktoré sa rýchlo kazia**, sa u poskytovateľa/predávajúceho musia uplatniť **najneskôr v deň nasledujúci po kúpe takéhoto výrobku**; inak tieto práva spotrebiteľa zaniknú.
12. Ak bol spotrebiteľovi predaný použitý výrobok, zaniknú práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady takéhoto výrobku, ak neboli zo strany spotrebiteľa uplatnené u poskytovateľa/predávajúceho v lehote dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa, keď si spotrebiteľ takýto použitý výrobok prevzal od poskytovateľa/predávajúceho; alebo do uplynutia kratšej záručnej doby, na ktorej sa spotrebiteľ a poskytovateľ/predávajúci dohodli.

Postup poskytovateľa/predávajúceho pri REKLAMÁCII

13. Poskytovateľ/predávajúci zapíše REKLAMÁCIU zo strany konkrétneho spotrebiteľa do reklamačného protokolu, s uvedením presného obsahu REKLAMÁCIE a spôsobu VYBAVENIA REKLAMÁCIE, požadovaného zo strany spotrebiteľa.
14. Po uplatnení REKLAMÁCIE predaného výrobku alebo platenej služby zo strany spotrebiteľa je poskytovateľ/predávajúci povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu ([§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka](#)).

Spôsob VYBAVENIA REKLAMÁCIE

15. Za predpokladu, že predávajúcemu/poskytovateľovi vzhľadom na cenu predaného výrobku alebo platenej služby alebo závažnosť vady (nedostatku) nevzniknú neprimerané náklady, má spotrebiteľ pri REKLAMÁCII platených ubytovacích alebo reštauračných služieb právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie reklamovaných väd alebo výmenu alebo doplnenie kvalitatívneho štandardu predaných výrobkov alebo platených služieb v rozsahu uvedenom vo Vyhláske Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z. z.; spôsobe odstránenia reklamovanej vady predaného výrobku alebo platenej služby rozhoduje vždy iba poskytovateľ/predávajúci.

Lehoty na VYBAVENIE REKLAMÁCIE

16. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa o tom, ktoré z práv spotrebiteľ uplatňuje, rozhodne poskytovateľ/predávajúci o spôsobe VYBAVENIA REKLAMÁCIE ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia REKLAMÁCIE, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia REKLAMÁCIE.
17. Po určení spôsobu VYBAVENIA REKLAMÁCIE zo strany poskytovateľa/predávajúceho sa REKLAMÁCIA vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno REKLAMÁCIU vybaviť aj neskôr; VYBAVENIE REKLAMÁCIE však nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia REKLAMÁCIE; po uplynutí lehoty na VYBAVENIE REKLAMÁCIE má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

18. O VYBAVENÍ REKLAMÁCIE vydá poskytovateľ/predávajúci najneskôr do 30 (tridsať) dní od dátumu uplatnenia REKLAMÁCIE písomný doklad; za takýto písomný doklad sa považuje aj kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou „vybavenie reklamácie“, alebo list, e-mail alebo sms-správa obsahujúce písomnú informáciu o VYBAVENÍ REKLAMÁCIE, s písomným potvrdením o ich odoslaní.

Článok IV.

Alternatívne riešenie sporov

1. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ/predávajúci vybavil jeho REKLAMÁCIU alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ/predávajúci porušil jeho spotrebiteľské práva, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na poskytovateľa/predávajúceho a so žiadosťou o nápravu; ak poskytovateľ/predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 (tridsať) dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať u subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; avšak pred tým, než sa spotrebiteľ obráti na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, musí spotrebiteľ využiť všetky zákonom dané možnosti ochrany svojich spotrebiteľských práv; napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.
2. Alternatívne riešenie sporov upravuje v SR Zákon 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**“); zákon o ARS sa nevzťahuje na:
 - a) spory, v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi;
 - b) komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu;
 - c) spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu;
 - d) spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne;
 - e) spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti;
 - f) spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.
3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť iba spotrebiteľ- fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
4. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom—vrátane zahraničných spotrebiteľov— a predávajúcim/poskytovateľom na území SR, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou; alternatívne riešenie sporov sa však **netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20,- EUR**.
5. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum: <https://esc-sr.sk/en/>, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
6. Subjektom alternatívneho riešenia sporov v Slovenskej republike (ďalej len „**subjekt ARS**“) je:
 - a) oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR: <https://www.mhsr.sk/>;
 - b) orgán alternatívneho riešenia sporov; ktorým podľa § 5 ods. 2 zákona o ARS sú: Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

7. Návrh na ARS môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona o ARS; možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon o ARS vyžaduje povinné poskytnutie súčinnosti zo strany poskytovateľa/predávajúceho.
8. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa/ požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5,- (päť) EUR s DPH.
9. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu.
10. Subjekt ARS je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu. Poverená fyzická osoba, ktorej subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh prideli, je povinná bezodkladne informovať subjekt alternatívneho riešenia sporov o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jej nezávislosť alebo nestrannosť. Subjekt ARS postupuje tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prieťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu. Subjekt ARS ukončí spor do 90 (deväťdesiat) dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt ARS lehotu predĺžiť o 30 (tridsať) dní, a to aj opakovane, pričom o každom predĺžení lehoty upovedomí strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.
11. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt ARS vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu a doručí ho stranám sporu, aby sa strany v určenej lehote rozhodli, či s návrhom dohody súhlasia.
12. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná.
13. Ak by nedošlo k dohode o alternatívnom vyriešení sporu, a zároveň by bolo zistené dôvodné podozrenie, že boli porušené alebo ohrozené práva spotrebiteľa, vydá subjekt ARS odôvodnené stanovisko.
14. Spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek štádiu.

Článok VII.

Záverečné ustanovenie

1. Tento reklamačný poriadok je zverejnený aj na webovom sídle HOTELA: <https://www.hotelchopok.sk/>.
2. Poskytovateľ/predávajúci si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny a/alebo úpravy tohto reklamačného poriadku, a to bez predchádzajúceho upozornenia spotrebiteľa.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.7.2020

V Bratislave, dňa 25.6.2020


Ing. František Hinner
predseda predstavenstva
PROPERTY HOLDING, a. s.

PROPERTY HOLDING, a.s.
Panenská 13, 811 03 Bratislava
IČO: 36358606, DIČ: 2022191930
IČ DPH: SK2022191930 ①


PROPERTY HOLDING, a.s.
Panenská 13, 811 03 Bratislava
IČO: 36358606, DIČ: 2022191930
IČ DPH: SK2022191930 ①
JUDr. Tibor Mészáros
podpredseda predstavenstva
PROPERTY HOLDING, a. s.