

**MBM Tatry, s.r.o., Nám. Sv. Egídiá 114, 058 01 Poprad,
Prevádzka : Doma u nás, Sobotské nám. 27, 058 01 Poprad - Sp. Sobota**

REKLAMAČNÝ PORIADOK- UBYTOVANIE

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb v ubytovacom zariadení Doma u nás vydávame v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, Obchodného zákonníka 513/1991 a Občianskeho zákonníka - Zákon č. 47/1992 v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok:

Článok I

Právo na reklamáciu služieb

Ak spotrebiteľ zistí, že poskytnuté ubytovacie služby, resp. s nimi súvisiace služby majú vadu, má právo túto reklamovať. Ak spotrebiteľ zistí, že ubytovacia služba, ktorá bola poskytnutá, má vadu, musí uplatniť svoje právo u vedúceho prevádzky alebo u ním povereného zamestnanca bez zbytočného odkladu; jeho právo zanikne ak nebolo uplatnené do 6 mesiacov od poskytnutia služby. Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o poskytnutých službách, doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje.

Článok II

Zodpovednosť organizácie

Ak spotrebiteľ uplatní právo zo zodpovednosti za vady služieb, je vedúci prevádzky, alebo ním poverený zamestnanec povinný po odbornom posúdení rozhodnúť o reklamácií ihneď. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď alebo ju vedúci prevádzky alebo ním poverený zamestnanec nepovažuje za opodstatnenú, je povinný so spotrebiteľom spísať záznam o reklamácií. V zázname uvedie presné označenie služby a čas, kedy bola poskytnutá, vytknuté vady a požiadavku na vybavenie reklamácie. Kópiu záznamu dostane spotrebiteľ.

Ak sa jedná o zložitý prípad, je povinný vedúci prevádzky rozhodnúť o reklamácií do 3 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Prevádzkovateľ je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, nechať poskytovanú službu odborne posúdiť. Prevádzkovateľ je povinný na požiadanie orgánu dozoru zaslať alebo výsledky odborného posúdenia preukázať. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde.

Článok III

Neodstrániteľné vady poskytnutej služby

Ubytovacie služby

Ak nie je možné vady technického charakteru na izbe pridelenej spotrebiteľovi odstrániť, a ak ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné náhradné ubytovanie a izba bude prenajatá po dohode napriek takejto vade, má spotrebiteľ právo na

- primeranú zľavu z ceny izby,
- zrušenie zmluvy spravidla pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak už bolo zaplatené.

Článok IV

Lehoty na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do konca záručnej lehoty.

Tento reklamačný poriadok je platný od 01. 08.2021.

Schválil :

Maroš Baľo, konateľ

**MBM Tatry, s.r.o., Nám. Sv. Egídia 114, 058 01 Poprad,
Prevádzka : Doma u nás, Sobotské nám. 27, 058 01 Poprad - Sp. Sobota**

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. 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. 391/2015Z.z.

2. 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.

3. 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 napredávajúceho so žiadosťou o nápravu (**e-mailom**), 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 subjektmi 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/>.

4. 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.