Regulamin reklamacji Wellness Hotelu Chopok**®**
Demänovská Dolina 20, 031 01 Liptovský Mikuláš

opracowany zgodnie z przepisami ustawy nr 40/1964 Dz. Kodeksu cywilnego w brzmieniu obowiązującym, ustawy nr 513/1991 Dz. Kodeksu handlowego w brzmieniu obowiązującym i w myśl § 18 ust. 1 ustawy nr 250/2007 Dz. U. o ochronie konsumenta i zmianie ustawy Słowackiej Rady Narodowej nr 372/1990 Dz. o wykroczeniach w brzmieniu obowiązującym.

Paragraf I.
Postanowienia podstawowe

1. Niniejszy regulamin reklamacji reguluje postępowanie osoby fizycznej jako konsumenta (zwanej dalej „**konsumentem**“) w stosunku do usługodawcy- sprzedającego: spółki PROPERTY HOLDING, a. s., z siedzibą ul. Panenská 13, 811 03 Bratysława, REGON: 36 358 606, wpisanej do Rejestru Handlowego Sądu Rejonowego Bratysława I, wydział: Sa, pod numerem: 3871/B (zwanego dalej „**usługodawcą/sprzedającym**“), w przypadku reklamowania wady usług lub produktów świadczonych/sprzedawanych przez usługodawcę/sprzedającego zgodnie z przedmiotem jego działalności w jego obiekcie: WELLNESS HOTEL CHOPOK****®, Demänovská Dolina 20, 031 01 Liptovský Mikuláš (zwanego dalej „**HOTELEM**“).

2. Prawa i obowiązki konsumenta, jak również usługodawcy/sprzedającego regulowane są odpowiednimi przepisami prawa Republiki Słowackiej.

3. Do celów niniejszego regulaminu reklamacji:
   - zgodnie z § 2 litera l) USTAWY pod pojęciem reklamacji rozumie się zastosowanie odpowiedzialności za wady **sprzedanego produktu** lub **płatnej usługi**, ze strony konsumenta w stosunku do usługodawcy/sprzedającego (zwanej dalej „**REKLAMACJĄ**“);
   - zgodnie z § 2 litera m) USTAWY pod pojęciem załatwienia REKLAMACJI rozumie się zakończenie postępowania reklamacyjnego przez usługodawcę/sprzedającego, zwłaszcza przekazanie naprawionego produktu, wymianę produktu, zwrot ceny zakupu produktu, wypłacenie odpowiedniego rabatu z ceny **świadczonej płatnej usługi** lub **sprzedanego produktu**, pisemne wezwanie do przejęcia świadczenia lub uzasadnionego odrzucenia reklamacji wady **płatnej usługi** lub **sprzedanego produktu** (zwanego dalej „**ZAŁATWIENIEM REKLAMACJI**“).

4. Usługodawca/Sprzedający jest zobowiązany do należytego poinformowania konsumenta o warunkach i sposobie REKLAMACJI, wraz z informacjami o tym, gdzie można zgłosić REKLAMACJĘ, oraz o przeprowadzeniu napraw gwarancyjnych sprzedanego produktu.

5. Niniejszy regulamin reklamacji zgodny z § 18 ust. 1 Ustawy o ochronie konsumenta oraz zmianie ustawy Słowackiej Rady Narodowej nr 372/1990 Dz. w sprawie wykroczeń w brzmieniu obowiązującym (zwanej dalej „**USTAWĄ**“) jest dostępny w HOTELU zawsze w miejscu widocznym, dostępnym dla konsumenta.

6. Konsument w wyniku **odpłatnego przyjęcie świadczonej usługi** lub **osobistego odebrania sprzedanego produktu** akceptuje niniejszy regulamin reklamacji i potwierdza, że należycie zapoznał się z jego treścią.

Paragraf II.
Prawa konsumenta dotyczące odpowiedzialności za wady

1. Konsument ma prawo do usług i produktów w normalnej jakości.

2. W przypadku, jeśli konsumentowi HOTELU są **odpłatnie** świadczone usługi lub produkty w niższej jakości lub niższym zakresie jeśli to zostało wcześniej uzgodnione lub jeśli jest to powszechne, konsumentowi powstaje prawo do REKLAMACJI ewentualnych wad **płatnych usług** lub **sprzedanych produktów**, oraz prawo do ZAŁATWIENIA REKLAMACJI.

3. Usługodawca/sprzedający odpowiada **tylko za wady płatnej usługi**.
   W przypadku płatnej usługi świadczonej konsumentowi w niższej cenie usługodawca/sprzedający nie odpowiada za wadę, w związku z którą została uzgodniona niższa cena takiej usługi.
4. Usługodawca/sprzedający odpowiada za **wady sprzedanego produktu**, które powstaną w momencie jego odebrania przez konsumenta; a jeśli nie chodzi o produkt, który się szybko psuje lub produkt używany, usługodawca/sprzedający odpowiada za wady produktu, które powstaną po odebraniu produktu ze strony konsumenta podczas okresu gwarancyjnego.
   W przypadku produktu sprzedawanego w niższej cenie usługodawca/sprzedający nie odpowiada za wadę, w przypadku której została uzgodniona niższa cena takiego produktu.
   Usługodawca/sprzedający w przypadku używanego produktu nie odpowiada za wady produktu, powstałe w wyniku jego używania lub zużycia.

5. Okres gwarancji produktów — **jednak nie usług** —wynosi dwadzieścia cztery (24) miesiące; jeśli na sprzedawanym produkcie, jego opakowaniu lub instrukcji dołączonej do niego widnieje termin wykorzystania, to okres gwarancyjny nie skończy się przed upłynięciem tego terminu.
   Jeżeli chodzi o produkt używany, konsument i usługodawca/sprzedający mogą uzgodnić krótszy okres gwarancyjny, ale jednak nie krótszy niż dwanaście (12) miesięcy.

6. Na prośbę konsumenta usługodawca/sprzedający zobowiązany jest do udzielenia gwarancji na produkt w formie pisemnej (karta gwarancyjna); jeśli umożliwia to charakter produktu, wystarczy w miejsce karty gwarancyjnej wydać dokument potwierdzający zakup.

7. Okresy gwarancyjne zaczynają obowiązywać od odbioru produktu przez konsumenta.
   Okres od zastosowania prawa od odpowiedzialności za wady aż do okresu, kiedy konsument po zakończeniu naprawy był zobowiązany do odbioru produktu, nie są wliczane do okresu gwarancji.
   Jeżeli dojdzie do wymiany produktu, zacznie ponownie biec Okres gwarancji od momentu odbioru nowego produktu; to samo obowiązuje, jeśli dojdzie do wymiany części, na którą została udzielona gwarancja.

Paragraf III.
Zgłoszenie REKLAMACJI

1. REKLAMACJĘ może u usługodawcy/sprzedającego zgłosić:
   - jeśli chodzi o REKLAMACJĘ **sprzedanego produktu**, **tylko ten konsument, który zakupił** konkretny produkt od usługodawcy/sprzedającego;
   - jeśli chodzi reklamację **płatnej usługi**, **tylko ten konsument, który zapłacił - zakupił** konkretną usługę u usługodawcy/sprzedającego.

2. Jeśli konsument stwierdzi powody i okoliczności, które mogą być przedmiotem REKLAMACJI płatnych usług lub sprzedanych produktów, jest zobowiązany do natychmiastowego zgłoszenia ewentualnej REKLAMACJI - bez zbędnej zwłoki bezpośrednio w tym obiekcie w HOTELU, gdzie została mu świadczona reklamowana płatna usługa lub sprzedany reklamowany produkt (zwany dalej „**OŚRODKIEM**“), u osoby odpowiedzialnej w tym OŚRODKU, która jest podana przy wejściu do poszczególnego OŚRODKA, jeśli w dalszej części nie podano inaczej.

   Postępowanie związane ze składaniem REKLAMACJI przez konsumenta
3. <u>Usługi restauracyjne:</u>
   a) Braki w jakości żywności i napojach przeznaczonych do natychmiastowego spożycia muszą być zgłaszane przez konsumenta niezwłocznie po wykryciu konkretnego braku, przede wszystkim bezpośrednio u obsługującego kelnera lub kierownika OŚRODKA (restauracje, Lobby bar, Relax bar), ale nie później niż przed opuszczeniem OŚRODKA (restauracja, Lobby bar, Relax bar); w przeciwnym razie usługodawca/sprzedający nie uwzględni takiej REKLAMACJI.

W przypadku REKLAMACJI jakościowych (np. smak, zapach, wygląd) serwowanych posiłków lub napojów konsument jest zobowiązany do reklamacji braków natychmiast po pierwszej degustacji - ale jeszcze przed własną ingerencją do potraw lub napojów, np. przyprawami, lodem itp. – nie dopiero po spożyciu całej zawartości jedzenia lub napojów; w przeciwnym razie usługodawca/sprzedający nie uwzględni takiej REKLAMACJI.

W przypadku REKLAMACJI ilościowych (np. ilość lub waga) serwowanych posiłków lub napojów konsument jest zobowiązany do złożenia reklamacji braków ilościowych żywności lub napojów jeszcze przed rozpoczęciem ich konsumpcji; w przeciwnym razie usługodawca/sprzedający nie uwzględni takiej REKLAMACJI.

b) Wady sprzedawanych artykułów spożywczych - w myśl definicji artykułów spożywczych, o których mowa w § 2 litera a) Ustawy č. 152/1995 Dz. U. o artykułach spożywczych w brzmieniu obowiązującym - są uważane za wady niemożliwe do usunięcia. Jeśli wada żywności występuje w konkretnym jedzeniu lub napoju, konsument ma prawo zażądać jego wymiany, zwrotu zapłaconej ceny lub udzielenie rabatu z ceny.

c) W przypadku nieprzestrzegania właściwej jakości, ilości, wagi lub temperatury potraw lub napojów konsument ma prawo żądać bezpłatnego, właściwego i natychmiastowego usunięcia takiej wady.

4. Usługi zakwaterowania:

a) REKLAMACJE braków w usługach zakwaterowania są zgłaszane przez konsumenta u pracownika recepcji HOTELU lub u kierownika OŚRODKA, gdzie świadczone są usługi zakwaterowania, bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż przy wymeldowaniu się z pobytu w HOTELU, w recepcji HOTELU; w przeciwnym razie usługodawca/sprzedający nie uwzględni takiej REKLAMACJI.

b) Konsument jest uprawniony do żądania bezpłatnego, odpowiedniego i terminowego usunięcia reklamowanych braków w usługach zakwaterowania w HOTELU:

(i) w przypadku REKLAMACJI wady drobnego wyposażenia pokoju hotelowego jego wymiany lub uzupełnienia;

(ii) w przypadku REKLAMACJI wady o charakterze technicznym w pokoju hotelowym (np. awaria systemu grzewczego, niskie ciśnienie wody, brak ciepłej wody, awaria zasilania itp.), których nie można usunąć w ciągu 8 (słowem osiem) godzin, następuje przeprowadzka do innego pokoju hotelowego w HOTELU o takim samym standardzie, co reklamowany pokój hotelowy; jeżeli ze względów operacyjnych nie jest to możliwe ze strony usługodawcy/sprzedającego, konsument jest uprawniony za wzajemną obopólną zgodą do zniżki z ceny podstawowej zakwaterowania uzgodnionej dla reklamowanego pokoju hotelowego pomiędzy konsumentem a sprzedającym/usługodawcą w konkretnej Umowie zakwaterowania lub do odstąpienia od konkretnej Umowy zakwaterowania;

(iii) w przypadku przydzielenia pokoju hotelowego o niższym standardzie niż uzgodniony pomiędzy konsumentem i sprzedającym/usługodawcą w konkretnej Umowie zakwaterowania konsument ma prawo za obopólną zgodą do rabatu z podstawowej ceny zakwaterowania w reklamowanym pokoju hotelowym, albo ma prawo odstąpić od konkretnej Umowy zakwaterowania.

5. Usługi wellness:

REKLAMACJA wady płatnej usługi wellness zgłaszana jest natychmiast przez konsumenta u kierownika OŚRODKA wellness lub u osoby prowadzącej OŚRODEK wellness, ale nie później niż przed opuszczeniem OŚRODKA Wellness w którym doszło do powstania REKLAMACJI; w przeciwnym razie usługodawca/sprzedający nie uwzględni takiej REKLAMACJI.

6. Usługi masażu:

REKLAMACJA wady płatnej usługi masażu zgłaszana jest natychmiast przez konsumenta u konkretnego masażysty lub u kierownika OŚRODKA wellness, ale nie później niż przed opuszczeniem pomieszczenia, w którym przeprowadzono masaż; w przeciwnym razie usługodawca/sprzedający nie uwzględni takiej REKLAMACJI.

7. Manicure a pedicure:

REKLAMACJE wady płatnej manicure lub pedicure zgłaszana jest natychmiast przez konsumenta u konkretnego pracownika wykonującego manicure-pedicure lub u kierownika OŚRODKA wellness, ale nie później niż przed

opuszczeniem pomieszczenia, w którym przeprowadzono manicure lub pedicure; w przeciwnym razie usługodawca/ sprzedający nie uwzględni takiej REKLAMACJI.

Współpraca konsumenta w przypadku REKLAMACJI

8. Konsument w trakcie postępowania reklamacyjnego jest zobowiązany w celu właściwego i terminowego ZAŁATWIENIA REKLAMACJI do udzielenia niezbędnej współpracy sprzedającemu/usługodawcy; zwłaszcza:
   - wziąć osobiście udział w postępowaniu reklamacyjnym, jest zobowiązany do podania obiektywnych informacji dotyczących sprzedanego produktu lub płatnej usługi;
   - w REKLAMACJI podać prawdziwy powód REKLAMACJI sprzedanego produktu lub płatnej usługi i w sposób prawdziwy opisać stany faktyczne, na których opera się REKLAMACJA;
   - jeśli wymaga tego charakter reklamowanego produktu, przy składaniu REKLAMACJI należy przedłożyć także produkt, którego wadę reklamuje konsument;
   - w przypadku REKLAMACJI usług zakwaterowania umożliwić pracownikom usługodawcy/sprzedającego dostęp do pokoju hotelowego w HOTELU, aby było możliwe przekonać się o uzasadnieniu REKLAMACJI;
   - przedłożyć wszystkie odpowiednie dokumenty dotyczące sprzedaży produktu lub świadczonej płatnej usługi (kopia zamówienia, faktura, paragon z kasy fiskalnej itp.), w przypadku których konsument reklamuje konkretną wadę;

     bez przedłożenia użytkownikowi / sprzedawcy dowodu zakupu produktu lub usługi użytkownik/sprzedający nie jest zobowiązany do uznania REKLAMACJI konsumenta

Terminy składania REKLAMACJI przez konsumenta

9. Konsument jest zobowiązany do zgłoszenia REKLAMACJI płatnej usługi lub sprzedanego produktu natychmiast, bez zbędnej zwłoki, w przeciwnym razie wygasa prawo do REKLAMACJI.

10. Roszczenia z tytułu odpowiedzialności za wady sprzedanego produktu, dla których obowiązuje okres gwarancyjny, wygasną, jeśli nie zostały zgłoszone w okresie gwarancyjnym.

11. Roszczenia z tytułu odpowiedzialności za wady **sprzedawanych produktów**, **które szybko ulegają zepsuciu**, należy zgłosić usługodawcy/sprzedającemu **nie później niż w dniu następnym po zakupie takiego produktu**; w przeciwnym razie wygasną niniejsze prawa konsumenta.

12. Jeżeli konsumentowi został sprzedany używany produkt, wygasają prawa konsumenta do odpowiedzialności za wady takiego produktu, jeżeli konsument nie skorzystał z nich w stosunku do usługodawcy/sprzedającego w ciągu dwudziestu czterech (24) miesięcy od dnia odebrania takiego używanego produktu od usługodawcy/sprzedającego; lub do upływu krótszego okresu gwarancji uzgodnionego pomiędzy konsumentem a usługodawcą/sprzedającym.

Postępowanie usługodawcy/sprzedającego w przypadku REKLAMACJI

13. Usługodawca/sprzedający wpisze REKLAMACJĘ złożoną przez konkretnego konsumenta do protokołu reklamacyjnego, podając dokładną treść REKLAMACJI i sposób ZAŁATWIENIA REKLAMACJI, wymaganej ze strony konsumenta.

14. Po zgłoszeniu REKLAMACJI sprzedanego produktu lub płatnej usługi ze strony konsumenta, usługodawca/sprzedający jest zobowiązany pouczyć konsumenta o jego prawach według przepisu ogólnego (§ 622 a 623 Kodeksu cywilnego).

Sposób ZAŁATWIENIA REKLAMACJI

15. O ile sprzedający/usługodawca nie poniesie nieproporcjonalnych kosztów z uwagi na cenę sprzedanego produktu, płatną usługę lub charakter wady (braku), konsument ma prawo do bezpłatnego, należytego i terminowego usunięcia reklamowanych wad, wymianę lub uzupełnienie standardu jakości sprzedawanych produktów lub płatnych usług w zakresie określonym w rozporządzeniu Ministerstwa Gospodarki Republiki Słowackiej nr 277/2008 Dz. U.; o sposobie usunięcia reklamowanej wady sprzedanego produktu lub płatnej usługi decyduje zawsze tylko usługodawca/sprzedający.

Terminy ZAŁATWIENIA REKLAMACJI

16. Na podstawie decyzji konsumenta związanej z zastosowaniem konkretnych praw konsumenta, usługodawca/sprzedający zdecyduje natychmiast o sposobie ZAŁATWIENIA REKLAMACJI, w skomplikowanych przypadkach najpóźniej do 3 (trzech) dni roboczych od dnia zgłoszenia REKLAMACJI, w uzasadnionych przypadkach, zwłaszcza jeśli wymagana jest kompleksowa ocena techniczna stanu produktu lub usługi, najpóźniej do 30 (trzydziestu) dni od zgłoszenia REKLAMACJI.

17. Po określeniu sposobu ZAŁATWIENIA REKLAMACJI ze strony usługodawcy/sprzedającego REKLAMACJA zostanie załatwiona natychmiast, w uzasadnionych przypadkach można załatwić REKLAMACJĘ także później; ZAŁATWIENIE REKLAMACJI nie może trwać jednak powyżej 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia REKLAMACJI; konsument ma prawo po upłynięciu terminu na ZAŁATWIENIE REKLAMACJI do odstąpienia lub do wymiany produktu na nowy produkt.

18. Usługodawca/sprzedający w związku z ZAŁATWIENIEM REKLAMACJI wyda najpóźniej do 30 (trzydziestu) dni od daty zgłoszenia REKLAMACJI dokument w formie pisemnej; za taki dokument uważa się także kopia protokołu reklamacyjnego z wypełnioną rubryką „ZAŁATWIENIE REKLAMACJI“, lub list, e-mail lub wiadomość sms zawierającą pisemną informację o ZAŁATWIENIU REKLAMACJI, z pisemnym potwierdzeniem o ich wysłaniu.

Paragraf IV.
Alternatywne rozwiązywanie sporów

1. Jeśli konsument nie jest zadowolony ze sposobu, w jaki usługodawca/sprzedający załatwił jego REKLAMACJĘ lub jeśli domaga się, że usługodawca/sprzedający naruszył jego prawa konsumenta, konsument ma prawo zwrócić się do usługodawcy/sprzedającego z prośbą o zadośćuczynienie; jeśli usługodawca/sprzedający odpowie na tą prośbę negatywnie lub nie odpowie na nią do 30 (trzydziestu) dni od jej wysłania, konsument ma prawo złożyć u Podmiotu alternatywnego rozwiązywania sporów wniosek o wszczęcie alternatywnego rozwiązywania sporu; jednak wcześniej niż konsument zwróci się do odpowiedniego Podmiotu alternatywnego rozwiązywania sporów, musi konsument wykorzystać wszystkie dopuszczone przez prawo możliwości ochrony swoich praw konsumenta; np. skorzysta ze swojego prawa w postępowaniu reklamacyjnym.

2. Alternatywne rozwiązywanie sporów reguluje w Republice Słowackiej ustawa nr 391/2015 Dz. U. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz o zmianie i uzupełnieniu niektórych ustaw wraz z późniejszymi zmianami (zwana dalej „**Ustawą o ARS**“); Ustawa o ARS nie odnosi się do:
   a) sporów, w których prawo stosuje sprzedający wobec konsumenta;
   b) komunikacji pomiędzy konsumentem a sprzedającym w celu zastosowania praw konsumenta i rozstrzygania sporu konsumenckiego powstałych przed złożeniem odwołania przez konsumenta;
   c) sporów rozwiązywanych przez sprzedającego lub osobę trzecią, która pozostaje ze sprzedającym w stosunku pracy lub w podobnym stosunku prawnym;
   d) sporów związanych z bezpłatnym świadczeniem usług w interesie ogólnym;
   e) sporów związane ze świadczeniem opieki zdrowotnej lub z usługami związanymi ze świadczeniem opieki zdrowotnej;
   f) sporów związanych ze świadczeniem usług edukacyjnych w zakresie szkolnictwa wyższego lub dalszego wykształcenia w publicznej szkole wyższej lub państwowej szkole wyższej.

3. Alternatywne rozwiązywanie sporów może być używane tylko przez konsumenta - osobę fizyczną, która przy zawieraniu i realizowaniu umowy konsumenckiej nie działa w ramach przedmiotu swojej działalności gospodarczej, zatrudnienia lub zawodu.

4. Alternatywne rozwiązywanie sporów dotyczy tylko sporu pomiędzy konsumentem - wraz z zagranicznymi konsumentami - i sprzedającym/usługodawcą na terytorium Republiki Słowackiej, wynikającego z umowy konsumenckiej lub związanego z umową konsumencką; alternatywne rozwiązywanie sporów **nie dotyczy jednak sporów, w których wartość sporu nie przekracza kwoty 20,- EURO**.

5. W przypadku sporu transgranicznego konsument ma prawo zwrócić się do Europejskiego Centrum Konsumenckiego: https://esc-sr.sk/en/, które udostępni mu adres do doręczeń, adres e-mail lub kontakt telefoniczny do Podmiotu alternatywnego rozwiązywania sporów, który je odpowiedni do rozstrzygania jego sporu.

6. Podmiotem alternatywnego rozwiązywania sporów w Republice Słowackiej (zwanego dalej „**podmiot ARS**“) jest:
   a) upoważniona osoba prawna wpisana na listę według § 5 ust. 2 ustawy nr 391/2015 Dz. U. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz o zmianie i uzupełnieniu niektórych ustaw wraz z późniejszymi zmianami; Listę Podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich można znaleźć na stronie Ministerstwa Gospodarki Republiki Słowackiej: https://www.mhsr.sk/;
   b) organ alternatywnego rozwiązywania sporów; którym według § 5 ust. 2 ustawy o ARS są: Urząd Regulacji Przemysłu Sieciowego, Urząd Regulacji Łączności Elektronicznej i Usług Pocztowych oraz Słowacka Inspekcja Handlowa. Słowacka Inspekcja Handlowa zajmuje również pozycję tzw. podmiotu rezydualnego, co oznacza, że będzie upoważniona do rozstrzygania także takich sporów, w przypadku których nie określono kompetencji innych organów, z wyjątkiem sporów wynikających z umów o świadczeniu usług finansowych.

7. Wniosek do ARS może konsument złożyć w sposób określony według § 12 ustawy o ARS; pozostaje bez uszczerbku dla możliwości konsumenta skierować sprawę do sądu. Aby zapewnić sprawny przebieg rozstrzygnięcia sporu, ustawa o ARS wymaga obowiązkowej współpracy ze strony usługodawcy/sprzedającego.

8. Podmiot ARS może od konsumenta/wymagać uiszczenie opłaty w celu rozpoczęcia alternatywnego rozwiązywania sporu maksymalnie do wysokości 5,- (pięciu) EURO z VAT.

9. Podczas alternatywnego rozwiązywania sporów konsument współpracuje z Podmiotom alternatywnego rozwiązywania sporów w celu jego szybkiego rozstrzygnięcia.

10. Podmiot ARS jest w przypadku alternatywnego rozwiązywania sporu zobowiązywany postępować niezależnie, bezstronnie, z należytą starannością, w celu rozstrzygnięcia sporu, biorąc przy tym pod uwagę ochronę praw i uprawnionych interesów stron sporu. Upoważniona osoba fizyczna, której Podmiot alternatywnego rozstrzygania sporów przydzieli wniosek, jest zobowiązana natychmiast poinformować Podmiot alternatywnego rozstrzygania sporów o jakichkolwiek stanach faktycznych, które mogą mieć wpływ na jej niezależność lub bezstronność. Podmiot ARS postępuje w ten sposób, aby spór został rozstrzygnięty w jak najkrótszym czasie, zapobiega zbędnym opóźnieniom, działa ekonomicznie, bez niepotrzebnego i nieproporcjonalnego obciążenia stron sporu i innych osób, podejmując wysiłki w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu. Przedmiot ARS zakończy spór w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni od dnia jego wszczęcia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach Podmiot ARS może przedłużyć termin o 30 (trzydzieści) dni, nawet wielokrotnie, powiadamiając strony sporu o każdym przedłużeniu terminu i podając przyczynę przedłużenia.

11. Jeżeli po dokładnej ocenie wszystkich ustalonych faktów i stanowisk stron sporu jest jasne, że strony sporu mają interes w polubownym rozwiązaniu sporu, Podmiot ARS przygotuje projekt umowy o rozstrzygnięciu sporu i dostarczy go stronom, aby strony zdecydowały w określonym terminie, czy akceptują propozycję porozumienia.

12. Porozumienie, które powstanie jako wynik alternatywnego rozstrzygania sporu, jest wiążące dla stron sporu.

13. Jeśli nie doszłoby do porozumienia o alternatywnym rozwiązywaniu sporu, a także stwierdzono by uzasadnione podejrzenie, że zostały naruszone lub zagrożone prawa konsumenta, wyda Podmiot ARS uzasadnione stanowisko.

14. Konsument ma możliwość zakończenia udziału w alternatywnym rozwiązywaniu sporu na jakimkolwiek etapie.

Paragraf VII.
Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin reklamacji jest zamieszczony także na stronie internetowej HOTELU: https://www.hotelchopok.sk/.

2. Usługodawca/sprzedający zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany l/lub modyfikacji niniejszego regulaminu reklamacji, bez wcześniejszego poinformowania konsumenta.

3. Niniejszy regulamin reklamacji wchodzi w życie z dniem 01.07.2020

Bratysława, dnia 25.06.2020

Ing. František Hirner
prezes zarządu
PROPERTY HOLDING, a. s.

JUDr. Tibor Mészáros
wiceprezes zarządu
PROPERTY HOLDING, a. s.