

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; ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v účinnom znení; ustanoveniami § 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 (ďalej len ako „**ZÁKON**“); a ustanoveniami § 3 ods. 1 písm. d) a písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov:

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 Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 3871/B (ďalej „**poskytovateľ/predávajúci**“), pri reklamovaní vady poskytnutých služieb alebo predaných 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 Slovenskej republiky.
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 ako „**REKLAMÁCIA**“);
 - v súlade s § 2 písm. m) **ZÁKONA** pod vybavením **REKLAMÁCIE** rozumie ukončenie reklamačného konania zo strany poskytovateľa/predávajúceho, a to odovzdaním opraveného predaného výrobku, výmenou predaného výrobku, vrátením kúpnej ceny za predaný výrobok, vyplatením primeranej zľavy z ceny **poskytnutej platenej služby** alebo **predaného výrobku**, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie vady **poskytnutej platenej služby** alebo **predaného výrobku** (ďalej len ako „**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 (nie však poskytnutej platenej služby).
5. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 **ZÁKONA** 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.

Vady platenej služby

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.

Vady predaného výrobku

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 predaného výrobku, ktoré sa vyskytnú po prevzatí predaného 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 predaji použitého výrobku poskytovateľ/predávajúci nezodpovedá za vady predaného výrobku, vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením.

Záručné doby

5. Záručné doby začínajú plynúť dňom prevzatia predaného tovaru zo strany spotrebiteľa alebo dňom začatia poskytovania konkrétnej platenej služby zo strany poskytovateľa/predávajúceho.

Záručná doba predaných výrobkov—**nie však služieb**—je 24 (dvadsaťštyri) 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 predaj použitého výrobku, spotrebiteľ a poskytovateľ/predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 (dvanásť) mesiacov.

6. Na žiadosť spotrebiteľa je poskytovateľ/predávajúci povinný poskytnúť záruku za predaný výrobok písomnou formou (záručný list); ak to povaha predaného výrobku umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
7. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady predaného výrobku až do doby, keď bol spotrebiteľ po skončení opravy predaného výrobku povinný predaný výrobok prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene predaného výrobku, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového výrobku; to isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Článok III.

Uplatnenie REKLAMÁCIE

Oprávnený subjekt

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 **platenej 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 ako „**STREDISKO**“), a to u zodpovednej osoby tohto **STREDISKA**, ktorá je uvedená pri vstupe do jednotlivého **STREDISKA**, ak ďalej nie je uvedené inak.

Lehoty na uplatnenie REKLAMÁCIE zo strany spotrebiteľa

3. Práva zo zodpovednosti za vady predaného výrobku, pre ktorý platí záručná doba, alebo za vady poskytnutej platenej služby zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
4. Pri potravinárskych výrobkoch **podliehajúcich rýchlej skaze** musia byť ich vady uplatnené bez zbytočného odkladu, **najneskôr v nasledujúci kalendárny deň po kúpe** takéhoto výrobku; v opačnom prípade práva na reklamáciu zaniknú.
5. Pri ostatných potravinárskych výrobkoch (nepodliehajúcich rýchlej skaze) musia byť ich vady reklamované v záručnej dobe uvedenej na ich obale (v lehote spotreby alebo minimálnej trvanlivosti, resp. minimálnej trvanlivosti u výrobkov v zmysle § 6 ods. 12 zákona č. 152/1995 Z. z. o potravinách).

Postup pri uplatnení REKLAMÁCIE zo strany spotrebiteľa

6. 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 REKLAMÁCIE podávaného jedla alebo nápojov (napr. chuť, vôňa, vzhľad) 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 REKLAMÁCIE podávaného jedla alebo nápojov (napr. množstvo alebo hmotnosť), 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) Preukázané vady predávaných potravín 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 sa preukáže, že nie je dodržaná správna akosť, množstvo, hmotnosť, alebo teplota jedál alebo nápojov, má spotrebiteľ právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie takejto vady jedál alebo nápojov.
7. 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.

8. Wellness služby:

REKLAMÁCIU vady **platenej** wellness služby spotrebiteľ uplatňuje u vedúceho príslušného wellness STREDISKA alebo u prevádzkara príslušného wellness STREDISKA, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do momentu opustenia príslušného wellness STREDISKA, ktorého **platenú** wellness službu chce spotrebiteľ reklamovať; v opačnom prípade poskytovateľ/predávajúci na takúto REKLAMÁCIU nebude prihliadať.

9. Masérske služby:

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

10. Manikúra a pedikúra:

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

Súčinnosť spotrebiteľa pri REKLAMÁCI

11. Počas celého reklamačného konania je spotrebiteľ povinný pre riadne a včasné VYBAVENIE REKLAMÁCIE poskytnúť predávajúcemu/poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť; najmä:

- osobne sa zúčastniť reklamačného konania;
- poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa predaného výrobku alebo poskytnutej **platenej** služby;
- v REKLAMÁCIÍ pravdivo uviesť dôvod REKLAMÁCIE predaného výrobku alebo poskytnutej **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 **platenej** 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 (objednávka, faktúra, účet z registračnej pokladne a pod.), u ktorých konkrétnu vadu spotrebiteľ reklamuje;

bez predloženia **originálu** dokladu o kúpe výrobku alebo **originálu** dokladu o zaplatení platenej služby u poskytovateľa/predávajúceho alebo **originálu záručného listu**, ak bol kupujúcemu pri kúpe výrobku vystavený, nie je poskytovateľ/predávajúci povinný REKLAMÁCIU spotrebiteľa uznať.

Postup poskytovateľa/predávajúceho pri REKLAMÁCI

12. Poskytovateľ/predávajúci zapíše REKLAMÁCIU zo strany konkrétneho spotrebiteľa do reklamačného protokolu, s uvedením presného obsahu REKLAMÁCIE a spôsobu VYBAVENIA REKLAMÁCIE, požadovaného zo strany spotrebiteľa.

13. Po uplatnení REKLAMÁCIE predaného výrobku alebo poskytnutej **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

14. Za predpokladu, že predávajúcemu/poskytovateľovi vzhľadom na cenu predaného výrobku alebo platenej služby alebo závažnosť vady (nedostatku) nevzniknú neprimerané náklady, má spotrebiteľ pri REKLAMÁCI platných ubytovacích alebo reštauračných služieb právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie reklamovaných väd alebo výmenu alebo doplnenie kvalitatívneho štandardu predaných výrobkov alebo poskytnutých **platných** služieb v rozsahu, dohodnutom v príslušnej odplatnej zmluve, uzatvorenej medzi spotrebiteľom a poskytovateľom/predávajúcim; o spôsobe odstránenia reklamovanej vady predaného výrobku alebo poskytnutej **platenej** služby rozhoduje vždy iba poskytovateľ/predávajúci.

Lehoty na VYBAVENIE REKLAMÁCIE

15. 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 predaného výrobku alebo poskytnutej **platenej** služby, najneskôr do 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia REKLAMÁCIE.
16. 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 predaného výrobku za nový výrobok.
17. 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 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 medzi spotrebiteľom a poskytovateľom/predávajúcim; 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. uplatniť 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 ako „**zákon o ARS**“); zákon o ARS sa nevzťahuje na:
- spory, v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi;
 - komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu;
 - 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 ako „**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 5,00 (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 prideliť, 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 prietahom, 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.



PROPERTY HOLDING, a. s., Panenská 13, 811 03 Bratislava

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 01.09.2023

V Demänovskej Doline dňa 01.09.2023

PROPERTY HOLDING, a. s.

Alena Balková, riaditeľka

WELLNESS HOTEL CHOPOK****®