

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok (ďalej len ako **RP**) je vypracovaný v súlade so zákonom č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len ako **Zákon o riešení sporov**) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Tento RP upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie poskytovaných služieb vlastníkom a prevádzkovateľom hotela Béliér, ktorým je spoločnosť **MPL Real s.r.o.**, (ďalej len ako **Poskytovateľ**) sídlom Jarková 1, 080 01 Prešov, IČO: 45467013, IČ DPH: SK2022989166, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.: 22746/P, kontakt: 051/7782518 alebo repcia@hotelbelier.sk.

Spotrebiteľ má najmä právo na služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. Spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách a môže sa domáhať ochrany svojho práva proti porušiteľovi na súde. Každý Spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa podmienok Zákona o riešení sporov, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Ak Spotrebiteľ zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka Poskytovateľa. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (pokladničný doklad, kópia objednávky, faktúra, zmluva a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii.

Reklamácia je opodstatnená, ak zákazník predloží doklad o zaplatení reklamovaného úkonu, nie však staršieho ako 14 kalendárnych dní.

Poskytovateľ je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 (troch) dní, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie Spotrebiteľom.

Reklamácia podaná do 24 hodín od úkonu môže byť vybavená zľavou z ceny poskytovanej služby, prípadne vrátením celej zaplatenej sumy.

Všetky úkony, ktoré vyžaduje reklamácia sa vykonávajú bezplatne.

V prípade, ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má Spotrebiteľ právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

Ak Hotel na žiadosť Spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Spotrebiteľom, má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako poskytovateľom je:

1. Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo

2. Iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

3. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

Reklamačný poriadok je platný od 1.8.2017