

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Všeobecné ustanovenie

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup spoločnosti Drevenice Zuberec s.r.o., so sídlom Štefana Pilárika 2644/9, 905 01 Senica, IČO: 36 815 543, DIČ: 2022443456, IČ DPH: SK2022443456, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č.: 20446/T (ďalej len „poskytovateľ“) a záujemcu pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti poskytovateľa za vady služby pri poskytovaní ubytovacích a kongresových služieb.
- 1.2 Práva a povinnosti záujemcu, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a poskytovateľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady služby sa spravuje ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
- 1.3 Práva a povinnosti záujemcu, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a poskytovateľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady poskytnutých služieb sa spravuje ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 1.4 Reklamačný poriadok je verejne dostupný na stránke www.drevenicezuberec.sk a na prevádzke poskytovateľa - Drevenice Zuberec postavené na adrese Pribiské 737, 027 32 Zuberec, tel. kontakt: recepcia: +421 917 895 535, príp. +421 908 445 747, drevenicezuberec@drevenicezuberec.sk (ďalej len „prevádzka“)

II. Reklamácia

- 2.1 Poskytovateľ zodpovedá za poskytnutie služieb v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami.
- 2.2 Záujemca je povinný poskytovateľovi reklamovať vady služieb bez zbytočného odkladu.
- 2.3 Záujemca môže uplatniť reklamáciu u poskytovateľa osobne na prevádzke alebo v sídle spoločnosti, písomne zaslaním poštou, elektronicky zaslaním na emailovú adresu.
- 2.4 Za účelom podania reklamácie má poskytovateľ k dispozícii formulár na podanie reklamácie. V prípade podania reklamácie poskytovateľ odporúča uviesť nasledujúce údaje: údaje záujemcu, údaje o službe, ku ktorej sa a reklamácia vzťahuje a vecný obsah reklamácie.
- 2.5 Poskytovateľ vybaví reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 2.6 Ak je reklamácia uplatnená osobne a nie je vybavená ihneď, poskytovateľ spíše so záujemcom písomný záznam o prijatí reklamácie a záujemcovi vystaví potvrdenie o prijatí reklamácie.
- 2.7 Poskytovateľ reklamáciu vybaví:

- odstránením nežiaduceho stavu v čo najkratšom čase termíne na náklady poskytovateľa,
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny služieb.
- 2.8 O vybavení reklamácie bude záujemca písomne, telefonicky alebo elektronicky emailom informovaný s odôvodnením.
- 2.9 V prípade, ak záujemca – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, má záujemca právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu.
- 2.10 Ak poskytovateľ na žiadosť záujemcu podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania záujemcom, má záujemca 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.
- 2.11 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s poskytovateľom ako predávajúcim je:
- 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
 - iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>
- Záujemca má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
- 2.12 Záujemca môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájde záujemca na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

III. Záverečné ustanovenia

- 3.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na stránke www.drevenicezuberec.sk a na prevádzke poskytovateľa.