

## **Reklamačný poriadok – Villa Danielov dom (ďalej len Prevádzka)**

### **Článok I.**

#### **Úvod**

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie nedostatkov na službách poskytovaných v Prevádzke vydávame tento reklamačný poriadok na základe Zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

### **Článok II.**

#### **Právo a miesto uplatnenia reklamácie**

1. Ak klient zistí, že poskytnuté služby vykazujú nedostatky v kvalite či rozsahu poskytnutých služieb, má právo tieto nedostatky reklamovať.
2. Reklamácie treba riešiť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku.
3. Klient uplatňuje reklamáciu v Prevádzke.
4. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zakúpení služby a taktiež kópiu faktúry (prípadne zmluvy) o obstaraní služby, prípadne iný doklad.

### **Článok III.**

#### **Postup a vybavovanie reklamácie**

1. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je povinný zástupca Prevádzky spísať s klientom reklamačný zápis, ktorý musí byť podpísaný klientom a zástupcom prevádzky.
2. Klient je povinný podať pravdivé informácie týkajúce sa reklamácie na nedostatky poskytnutej služby a taktiež súčinnosť potrebnú pri vybavovaní reklamácie.
3. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní.
4. Prevádzka je povinná písomne informovať klienta o stave vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, t.j. od obdržania podkladov zo strany klienta. Jedná sa hlavne o nedostatky, ktoré sa týkajú odborného posúdenia reklamácie.
5. Reklamačný zápis slúži ako podklad na prešetrenie reklamácie. Musí sa vystaviť v dvoch vyhotoveniach, jeden obdrží klient a druhý zástupca Prevádzky. Tento doklad slúži ako potvrdenie o uplatnení reklamácie.
6. V prípade, že nebol spísaný reklamačný zápis, nie je možné prešetriť ani dodatočne reklamáciu.

### **Článok IV.**

#### **Alternatívne riešenie sporov**

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, 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 subjektami 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. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

### **Článok V.**

#### **Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 29.3.2019.

V Tatranskej Polianke 29.3.2019