

Alternatívne riešenie sporov

1.

Ubytovaný hosť má pravo požiadať prevádzkovateľa o nápravu v prípade ak má pocit, že prevádzkovateľ porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak prevádzkovateľ na jeho žiadosť o nápravu porušenia spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní spotrebiteľ môže podať návrh na začatie ARS subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa zákona 391/2015 Z.z. sú ARS subjektmi orgány a právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom ručeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z.z..

2.

Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o ARS pre spotrebiteľov.

3.

Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi prevádzkovateľom a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods.4 zákona č 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 eur. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 eur s DPH. Ak sú na ARS viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.