

MOŽNOSŤ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV PODĽA ZÁKONA Č. 391/2015 Z.Z. O ALTERNATÍVNOU RIEŠENÍ SPOROV

Spotrebiteľ (objednávateľ zájazdu) má právo obrátiť sa na predávajúceho (obstarávateľa zájazdu) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci (obstarávateľ zájazdu) vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci (obstarávateľ zájazdu) porušil jeho práva.

V súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov má spotrebiteľ (objednávateľ zájazdu) právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci (obstarávateľ zájazdu) na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Návrh podáva spotrebiteľ (objednávateľ zájazdu) príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR - <http://www.mhsr.sk/>

Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ (objednávateľ zájazdu).

Spotrebiteľ (objednávateľ zájazdu) podáva návrh spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z.

Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie <http://www soi.sk> sú uvedené podrobné informácie o inštitúte alternatívneho riešenia sporov (vrátane kontaktov a formulárov pre podanie návrhu).

Spotrebiteľ (objednávateľ zájazdu) má možnosť riešiť spory prostredníctvom platformy pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr>