

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Dovoľujeme si informovať klientov našej cestovnej agentúry o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č.391/2015 Z. z. s účinnosťou od 1. Februára 2016.

Tento zákon upravuje alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy.

Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu pri súčasnom splnení nasledovných podmienok:

1. spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva
2. spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa bodu 1) odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní do dňa jej odoslania.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou agentúrou alebo organizujúcou cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie (<http://www soi.sk>) sú uvedené podrobné informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov vrátane kontaktov a príslušných formulárov.

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

Ing. Martina Vellová

konateľ

TraVel, s. r. o.