

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na ubytovacie služby objednané a zakúpené ubytovaným u ubytovateľa prostredníctvom internetovej stránky ubytovateľa: www.apartmanmilbach.sk
Ubytovateľom Apartmán Milbach sa rozumie obchodná spoločnosť: Ing. Marek Schmol
Mlynica 203
05991 Mlynica
Slovenská republika
IČO: 54 408 610
2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady ubytovacích služieb u ubytovateľa ubytovaným.
3. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke ubytovateľa. Ubytovaný odoslaním online rezervácie ubytovateľovi ako aj podpisom zmluvy o ubytovaní na mieste ubytovateľovi potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie ubytovacích služieb vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
4. Ak sú ubytovanému poskytnuté ubytovacie služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, ako bolo dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká ubytovanému právo na reklamáciu. Ubytovaný je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne po vyskytnutí sa vady na mieste u ubytovateľa alebo ním určenej osoby podľa platného reklamačného poriadku, inak mu toto právo zaniká. Reklamáciu tovaru je ubytovaný povinný zaslať ubytovateľovi na niektorú z adries:
 - info@apartmanmilbach.sk
 - Ing. Marek Schmol, Mlynica 203, 059 91 Mlynica, Slovenská republika
5. Ubytovateľ alebo určená osoba vydá ubytovanému potvrdenie o uplatnení reklamácie v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť dôvody reklamácie uvádzané ubytovaným a poučiť ubytovaného o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a primerane z ustanovení § 622 a 623 Občianskeho zákonníka.
6. Ubytovateľ alebo určená osoba je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ihneď a bezodkladne po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť. O výsledku reklamácie vydá ubytovateľ ubytovanému bezodkladne potvrdenie v písomnej forme.
7. Ubytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z ním určených spôsobov:
 - bezodkladne vykonaním potrebnej opravy/úpravy v ubytovacej jednotke, ak je takýmto spôsobom možné odstrániť dôvod reklamácie;
 - výmenou ubytovacej jednotky za ubytovaciu jednotku rovnakej alebo vyššej kvality;
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny ubytovania, maximálne do 10% z celkovej ceny za ubytovanie;
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
8. Ak ubytovaný nie je spokojný so spôsobom, ktorým ubytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že ubytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na ubytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak ubytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s ubytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam takýchto subjektov je možné získať na stránke <http://www.mhsr.sk>). Ubytovaný má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
9. Ubytovaný je oprávnený použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorý si zvolí. Ubytovaný môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Ubytovaný pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Ubytovaný môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.