

### Alternatívne riešenie sporov

Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike. Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým Hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

Ak Hotel na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 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 Hotelom ako predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_sk.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

### Alternative dispute resolution

These GTC and legal relations arising on the basis of them are governed by Slovak law.

Any disputes arising out of these GTC and the Contract shall be settled before a competent court in the Slovak Republic.

The resolution of the Client's claims in relation to the Services provided by the Hotel is governed by the Hotel's Complaints Procedure. If the Client - the consumer is not satisfied with the manner in which the Hotel has handled his/her complaint or believes that the Hotel has violated his/her rights, the Client has the right to contact the Hotel as a seller with a request for redress.

If the Hotel responds to the Client's request pursuant to the preceding sentence in a negative manner or fails to respond to such request within 30 (thirty) days from the date of its dispatch by the Client, the Client shall have the right to submit a proposal for the commencement of alternative dispute resolution to the alternative dispute resolution entity pursuant to Section 12 of Act No. 391/2015 Coll. on Alternative Dispute Resolution of Consumer Disputes and on Amendments and Additions to Certain Acts.

The competent entity for alternative dispute resolution of consumer disputes with the Hotel as a seller is:

Slovak Trade Inspection Authority, which can be contacted for the above purpose at the Central Inspectorate of SOI, Department of International Relations and ADR, Prievozská 32, PO Box 29, 827 99 Bratislava, or electronically at [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), or [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), or

Another competent authorized legal entity registered in the list of alternative dispute resolution entities maintained by the Ministry of Economy of the Slovak Republic (the list of authorized entities is available at <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>, whereby the Client has the right to choose which of the aforementioned alternative dispute resolution entities to turn to.

The Client may use the online platform for alternative dispute resolution available at [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_sk.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm) to submit a proposal for alternative resolution of his/her consumer dispute.

For more information on alternative dispute resolution for consumer disputes, please visit the website of the Slovak Trade Inspection Authority: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.