

Dovoľujeme si informovať klientov našej cestovnej kancelárie MY WAY s.r.o. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č.391/2015 Z.z. súčinnosťou 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 kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

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

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

Ing. Zuzana Ballaschova, riaditeľka cestovnej kancelárie My Way spol. s r.o.