

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV (ARS)

1. **Cestujúci (spotrebiteľ)** má právo obrátiť sa na cestovnú kanceláriu MAGIC AFRIKA, prevádzkovateľ **VIP MEDIA PROMOTION, s.r.o.**, so žiadosťou o nápravu, ak sa domnieva, že CK porušila jeho spotrebiteľské práva alebo ak nie je spokojný so spôsobom, akým CK vybavila jeho reklamáciu. Žiadosť o nápravu môže spotrebiteľ zaslať na e-mail CK alebo na adresu sídla spoločnosti.
2. Ak CK odpovie na žiadosť o nápravu **zamietavo**, alebo na ňu **neodpovie do 30 dní** odo dňa jej doručenia, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie **alternatívneho riešenia sporu (ARS)** subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.
3. Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. Spotrebiteľ má **právo voľby**, ktorému subjektu ARS návrh podá.
4. Zoznam subjektov ARS je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR: www.mhsr.sk Na tejto stránke sú zverejnené aj ďalšie informácie o alternatívnom riešení sporov.
5. Spotrebiteľ môže podať návrh na ARS spôsobom podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z., a to najmä: – elektronicky, – písomne, – prostredníctvom formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 zákona.
6. Spotrebiteľ môže podať návrh na ARS aj prostredníctvom **platformy RSO (ODR)**, ktorá je dostupná online na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Platforma je určená na riešenie sporov vyplývajúcich zo zmlúv uzavretých na diaľku.
7. Formou ARS možno riešiť iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi CK a spotrebiteľom alebo spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z. Návrh nemožno podať, ak hodnota sporu nepresahuje **20 EUR**.
8. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie konania, najviac však **5 EUR s DPH**.
9. Okrem alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa aj na: – vecne a miestne príslušný všeobecný súd, – rozhodcovský súd (ak je to dohodnuté).
10. Alternatívne riešenie sporov je dobrovoľné, nezávislé a jeho cieľom je dosiahnuť zmierlivé vyriešenie sporu medzi CK a spotrebiteľom bez potreby súdneho konania.