

INFORMÁCIA O MOŽNOSTI ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV

1. Ak Kupujúci – spotrebiteľ – nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na spoločnosť so žiadosťou o nápravu. Ak spoločnosť odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže kupujúci podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR – www.mhsr.sk
Viac informácií o možnosti alternatívneho riešenia sporov nájdete na stránke: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>
2. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len kupujúci, ktorý je spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a spoločnosťou, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.