

## Informácia pre Predávajúceho (spotrebiteľa) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

1. Predávajúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu (e - mailom na [podpora@jarealitka.sk](mailto:podpora@jarealitka.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva. Ak Prevádzkovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**subjekt ARS**“) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ARS**“). ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona o ARS. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona o ARS. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).
2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).
3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len 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 Prevádzkovateľom, 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.
4. Podrobnejšie informácie o problematike alternatívneho riešenia sporov nájdete v zákone o ARS, v Nariadení Európskeho parlamentu a rady EÚ č. 524/2013 a v zákone č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku v znení neskorších predpisov.