

Alternatívne riešenie sporov (pre Spotrebiteľov)

1. Používateľ služby - Spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu v prípade, že nebol spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva. Ak Prevádzkovateľ na takúto žiadosť odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má používateľ služby právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby v zmysle § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to napr. Slovenská obchodná inšpekcia, pričom používateľ služby je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. E-mailový kontakt na Prevádzkovateľa (služiaci pre tieto účely): je podpora@bezmaklerov.sk . Používateľ služby pri podaní návrhu postupuje v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívnym riešením sporov možno urovnať spor medzi používateľom služby a Prevádzkovateľom vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy, resp. súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou. Hodnota sporu, ktorý sa urovnáva alternatívnym riešením sporov, musí presahovať sumu 20 eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže požadovať od používateľa služby poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu najviac sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty, a to najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu.
2. Používatelia služieb sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov v jazyku, ktorý si zvolia. Používateľ služby môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> . Používateľ služby pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Používateľ služby môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

Záverečné ustanovenia

Táto príloha OP nadobúda platnosť a účinnosť dňa: **01.11.2023.**