

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Podmienky alternatívneho riešenia sporu upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
2. Alternatívneho riešenia sporu sa môže domáhať len spotrebiteľ, tzn. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
3. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu je možné zaslať elektronickou poštou na e-mailovú adresu **podpora@zonakrasy.sk** alebo poštou na adresu predávajúceho Akadémia krásy, s. r. o. Gajova 2513/4, 811 09 Bratislava. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
4. Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra SR <http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-iir/146965s> alebo Slovenská obchodná inšpekcia <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.
5. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť, ktorá sa týka tovaru alebo služby poskytnutej online, aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenie sporov online prevádzkovanou EÚ. <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
6. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu odmietnuť v zákonom stanovených prípadoch, najmä ak vyčíslená hodnota sporu nepresahuje sumu 20 EUR alebo ak podá spotrebiteľ návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho alebo od márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie k žiadosti o nápravu.
7. Alternatívne riešenie sporov je bezodplatné. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa žiadať poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR.
8. Alternatívne riešenie sporu musí byť ukončené do 90 dní od podania odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.
9. Alternatívne riešenie sporu môže byť ukončené dohodou o vyriešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Táto dohoda je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.
10. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

Vypracovala:
JUDr. Lucia Semančinová
Firemné poradenstvo s.r.o.
M: +421 917 523 986
E: lucia.semancinova@firemne-poradenstvo.sk