

## Informácia o alternatívnom riešení sporu online (RSO) pre e-shop

1. V prípade, že Kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Kupujúci – spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
2. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č.391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho.
3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát , Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie sporov, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, web: [www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi](http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi), email: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti.
4. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je vyhradené výlučne pre spotrebiteľov fyzické osoby, nie pre spotrebiteľov podnikateľov resp. právnické osoby. Riešenie sporu prebieha medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorí uzavreli zmluvu na diaľku a ktorých spor má hodnotu vyššiu ako 20Eur.
6. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.
7. Subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.
8. Predávajúci týmto zároveň informuje kupujúcich, o možnosti individuálneho podávania žiadosti, návrhov, podnetov a pokusov o predídanie sporov elektronicky n a emailovú adresu: [info@artemis.sk](mailto:info@artemis.sk)