

Alternatívne riešenie sporov

1. Zákazník v postavení spotrebiteľa, (ďalej len „Spotrebiteľ“) má právo obrátiť sa na predávajúceho (ESET spol. s r.o.) (ďalej len „Predávajúci“) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“) subjektu ARS, ak Predávajúci na žiadosť Spotrebiteľa odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa doručenia jej odoslania.
3. Návrh podáva Spotrebiteľ príslušnému subjektu ARS, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Subjektom ARS pre spory s predávajúcim e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia prípadne iný orgán ARS zapísaný v zozname Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam orgánov ARS je dostupný na: <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>
4. Návrh musí obsahovať náležitosti podľa § 12 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
5. Návrh môže Spotrebiteľ podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Spotrebiteľ použiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 tohto dokumentu a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
6. Subjekt ARS môže odmietnuť návrh vtedy, ak bol podaný návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede Predávajúceho na žiadosť Spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy Spotrebiteľ odoslal Predáváčemu žiadosť o nápravu, na ktorú Predávajúci neodpovedal. Taktiež môže odmietnuť v prípade, že Spotrebiteľ sa pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s Predávajúcim alebo v prípade ak hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur. Subjekt ARS môže odmietnuť návrh aj vtedy, ak sa návrh týka veci, ktorou sa už predtým zaoberal a Spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by bolo vzhľadom na všetky okolnosti zjavne neúčinné. Ak je zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia, subjekt ARS môže takýto návrh odmietnuť. V prípade, že subjekt ARS odmietne návrh Spotrebiteľa, v takom prípade mu to bezodkladne oznámi aj s odôvodnením odmietnutia návrhu.
7. ARS sa začína dňom doručenia úplného návrhu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov subjektu ARS.
8. Strany sporu sú povinné poskytnúť potrebnú súčinnosť subjektu ARS na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
9. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá so strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

VZOR
NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Údaje o spotrebiteľovi

meno a priezvisko:

bydlisko:

adresa na doručovanie:

emailová adresa:

telefonický kontakt:

Údaje o predávajúcom

obchodné meno/názov

miesto podnikania/sídlo:

identifikačné číslo:

emailová adresa:

webová stránka:

telefonický kontakt:

Details prípadu

dátum nákupu/podpisu zmluvy:

dátum dodania:

miesto nákupu:

cena tovaru alebo služby:

spôsob platby¹:

spôsob predaja²:

¹ Napríklad bankový prevod, hotovosť, šek, kreditná karta alebo debetná karta.

² Napríklad predajňa, elektronický obchod, iný predaj na diaľku (napr. ponukový katalóg, telefón), podomový predaj, predajná akcia, trh/veľtrh, aukcie alebo internetové aukcie.

dátum uplatnenia reklamácie:

dátum vybavenia reklamácie:

dátum uplatnenia žiadosti
spotrebiteľa o nápravu:

Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný (v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)

Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum

Podpis