

MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

Klienti, ktorí sú spotrebiteľmi, môžu využiť alternatívne riešenia sporov. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a poskytovateľom služby, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Klienti sú oprávnení využiť možnosť alternatívneho riešenia sporov a vybrať si príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa ich voľby. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov sprístupňuje Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle v časti: <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Klient má právo obrátiť sa na poskytovateľa služieb so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ služieb vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ služieb porušil jeho práva. Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ služieb na žiadosť klienta podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Podmienky alternatívneho riešenia sporov a práva a povinnosti strán alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Podrobnejšie informácie sú prístupné tiež na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v časti: <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov>

V prípade vzniku sporu vyplývajúceho z finančného sprostredkovania môže klient, resp. ostatné dotknuté osoby riešiť spor mimosúdnou cestou na základe zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii v platnom znení, zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení, v zmysle zákona č.335/2014 Z.z. o rozhodcovskom spotrebiteľskom konaní v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení.

Ak ide o spor vyplývajúci zo Zmluvy uzatvorenej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, môžu Klienti, ktorí sú spotrebiteľmi, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu – Riešenie sporov online (RSO) prostredníctvom Európskej platformy riešenia sporov online: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>.