

Alternatívne riešenie sporov

Spoločnosť REDLEE j.s.a., so sídlom Gajova 15, 811 09 Bratislava, IČO: 52 580 997, týmto informuje svojich klientov registrovaných na portáli www.redlee.eu o možnosti alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o alternatívnom riešení sporov“).

Postup pri alternatívnom riešení sporu

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia svojej reklamácie, či sa domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv môže sa rozhodnúť vec riešiť podľa ustanovení zákona o alternatívnom riešení sporu. Môže písomne požiadať o nápravu. V prípade, že jeho žiadosť nebude do 30 dní vybavená, resp. bude vybavená zamietavo, je oprávnený požiadať o alternatívne riešenie svojho sporu.

Subjektmi alternatívneho riešenia sporu sú v zmysle zákona o alternatívnom riešení sporov Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenská obchodná inšpekcia a iné právnické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR.

Spotrebiteľa podľa vlastného uváženia môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať v listinnej, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov.

Ďalšou možnosťou je podanie návrhu na začatie prostredníctvom platformy Európskej únie http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Ide o platformu na úrovni Európskej Únie, prostredníctvom ktorej je možné mimosúdne riešiť spory.