



SMART ENERGO

kúrenie šité na mieru

REKLAMAČNÝ PORIADOK

platný od 3.10.2015

REKLAMAČNÝ PORIADOK
SMART ENERGO s.r.o., Strojnícka 1, 080 06 Prešov

vypracovaný v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka v platnom znení, Obchodného zákonníka v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.

z.

o ochrane spotrebiteľa v platnom znení
(ďalej len „**reklamačný poriadok**“)

Čl. I.

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby predávané v predajni SMART ENERGO s.r.o., Strojnícka 1, Prešov 080 06, IČO: 46 857 541 (ďalej len „**SMART ENERGO s.r.o.**“ alebo „**predávajúci**“) je záväzný pre SMART ENERGO s.r.o. ako predávajúceho a kupujúceho ako zákazníka (ďalej len „**kupujúci**“ alebo „**spotrebiteľ**“).
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov SMART ENERGO s.r.o. ako predávajúceho a kupujúceho ako zákazníka.
3. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
4. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Čl. II.

Práva spotrebiteľa

1. Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v dobrej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
2. Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktorými sú zmluvy uzatvorené podľa Občianskeho zákonníka, ako aj všetky iné zmluvy, ktorých charakteristickým znakom je, že sa uzatvárajú vo viacerých prípadoch, a je obvyklé, že spotrebiteľ obsah zmluvy podstatným

spôsobom neovplyvňuje. Aj na spotrebiteľské zmluvy, ktoré neboli uzatvorené podľa Občianskeho zákonníka, sa primerane použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka.

3. Spotrebiteľ sa môže proti porušiteľovi domáhať na súde ochrany svojho práva, proti porušeniu práva povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa.

Čl. III.

Povinnosti Predávajúceho

1. Predávajúci je povinný:
 - a) predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
 - b) predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite. Ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej alebo bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely,
 - c) predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny,
 - d) správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb,
 - e) zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
 - f) dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu,
 - g) predviesť spotrebiteľovi výrobok, ak to povaha výrobku umožňuje,
 - h) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie,
 - i) poskytnúť potrebnú súčinnosť Európskemu spotrebiteľskému centru pri riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim,
2. Predávajúci nesmie:
 - a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
 - b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3,
 - c) používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Nekalé praktiky sú priamo uvedené v prílohe č. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
3. Predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovený osobitným predpisom. Predávajúci nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len "**viazanie predaja**") na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak:
 - a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,

- b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.
4. Predávajúci nesmie odmietnuť predať spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach.
 5. Predávajúci je povinný rezervované výrobky po *celý* čas rezervácie osobitne označiť s uvedením času, dokedy sú rezervované. Platí to aj o zaplattených výrobkoch, ktoré sa nachádzajú v prevádzkarni do času ich prevzatia spotrebiteľom alebo dodania spotrebiteľovi.
 6. Predávajúci nesmie klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby alebo o nákupných podmienkach, pričom za klamanie spotrebiteľa sa považuje tiež ponuka alebo predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva, ako aj skladovanie takých výrobkov s cieľom ponuky alebo predaja.

Čl. IV.

Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec alebo poskytnutá služba pri prevzatí kupujúcim.
2. Kupujúci je povinný prezrieť si tovar alebo sa oboznámiť s obsahom poskytovanej služby najneskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, pričom sa prihliadne na povahu tovaru alebo poskytnutej služby.
3. Ak kupujúci tovar alebo poskytovanú službu neprezrie alebo nezariadil, aby sa prevzal v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar alebo poskytnutá služba už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.
4. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
5. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
6. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
7. Predávajúci nezodpovedá za vady:
 - a) o ktorých kupujúci v čase uzavretia kúpnej zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, iba že sa vady týkajú vlastnosti tovaru, alebo poskytnutej služby, ktoré mal alebo mala mať podľa zmluvy,
 - b) ak zákazník spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám,

- c) ak zákazník pred prevzatím tovaru alebo služby o vade tovaru alebo služby vedel, resp. bol na vadu alebo vadnú službu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu alebo vadnú službu poskytnutá zľava z ceny tovaru alebo služby,
- d) ak vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
- e) ak boli porušené ochranné plomby na tovare,
- f) ak boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčasti,
- g) ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- h) ak vady vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,
- i) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,
- j) ak vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

Čl. V.

Nebezpečenstvo škody na tovare alebo poskytnutej službe

1. Nebezpečenstvo škody na tovare (§368 ods. 2 Obchodného zákonníka) prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo ak tak neurobí včas, v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci poruší zmluvu tým, že tovar neprevezme.
2. Ak má kupujúci prevziať tovar od inej osoby, než je predávajúci, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho v čase určenom na dodanie tovaru, ak sa v tomto čase umožnilo kupujúceму nakladať s tovarom a o tejto možnosti kupujúci vedel. Ak sa kupujúceму umožní nakladať s tovarom alebo ak sa dozvie o tejto možnosti až neskôr, prechádza nebezpečenstvo v čase, keď má túto možnosť a dozvie sa o nej.
3. Ak je predávajúci povinný podľa zmluvy odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste na prepravu tovaru kupujúceму, prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním dopravcovi v tomto mieste. Ak kúpna zmluva zahŕňa povinnosť predávajúceho odoslať tovar, ale predávajúci nie je povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, keď sa tovar odovzdá prvému dopravcovi na prepravu do miesta určenia. Skutočnosť, že predávajúci nakladá s dokladmi vzťahujúcimi sa na prepravovaný tovar, nemá vplyv na prechod nebezpečenstva škody na tovare.
4. Nebezpečenstvo škody na tovare určenom podľa druhu a kupujúcim neprevzatom však neprechádza na kupujúceho, dokiaľ tovar nie je jasne vyznačený na účel zmluvy označením na tovare alebo

- prepravnými dokladmi alebo určený v správe zaslanej kupujúcemu alebo inak vymedzený.
5. Strany si môžu dohodnúť, že nebezpečenstvo škody na tovare prechádza pred dobou uvedenou v § 455 až 458 Obchodného zákonníka len pri tovare jednotlivo určenom alebo pri tovare určenom podľa druhu, ak tento tovar je v čase prechodu nebezpečenstva škody dostatočne oddelený a odlišený od iného tovaru toho istého druhu.
 6. Ak sa tovar v čase uzavretia zmluvy už prepravuje, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním prvému dopravcovi, ak však predávajúci pri uzavretí zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mal vedieť, že už došlo ku škode na tovare, znáša túto škodu predávajúci.
 7. Škoda na tovare, ktorá vznikla po prechode jej nebezpečenstva na kupujúceho, nemá vplyv na jeho povinnosť zaplatiť kúpnu cenu, ibaže ku škode na tovare došlo v dôsledku porušenia povinnosti predávajúceho.
 8. Účinky odseku 1 nenastanú, ak kupujúci využil svoje práva požadovať dodanie náhradného tovaru alebo právo odstúpiť od zmluvy.

Čl. VI.

Záručná doba

1. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.
2. Záručná doba je 24 mesiacov na dodané materiály a 60mesiacov na práce.
3. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
4. Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
5. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.
6. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.

Čl. VII.

Plynutie záručnej doby

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim.
2. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
4. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčasti veci, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Čl. VIII.

Vady odstrániteľné

1. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Čl. IX.

Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
2. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
3. Ak ide o neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Čl. X.

Vec predávaná so zľavou

1. Ak vec alebo služba predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec alebo poskytnutá služba má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
2. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Čl. XI.

Uplatnenie práva

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.
2. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.

Čl. XII.

Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

1. Predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
3. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.
4. V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.
5. Spotrebiteľ je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru alebo vadne poskytnutej službe bez zbytočného odkladu po tom čo vadu alebo vadne poskytnutú službu zistil, a to predložením vadného tovaru v predajni alebo preukázaním vadne poskytnutej služby.
6. Spotrebiteľ, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje, alebo akým spôsobom bola služba poskytnutá vadne a odovzdá vadný tovar predávajúcemu.
7. V reklamačnom protokole uvedie spotrebiteľ uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.
8. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť.
9. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží spotrebiteľ daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, prípadne riadne a čitateľne vyplnený "Záručný list" s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou

- predajne a podpisom predavača, ak bol predávajúcim vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny.
10. Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list alebo pokladničný doklad je neplatný.
 11. Predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.
 12. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
 13. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
 14. Ak spotrebiteľ – kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základne odborného posúdenia, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa – kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi – kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
 15. Ak spotrebiteľ – kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ – kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ – kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi – kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
 16. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
 17. Vyriešenie reklamácie v záručnej dobe je bezplatné. Pokiaľ však bude reklamácia neoprávnená, bude zo strany predávajúceho uplatnený nárok na náhradu všetkých nákladov spojených s neoprávnenou / neuznanou reklamáciou a predávajúci bude kupujúcemu účtovať poplatok za neoprávnenú reklamáciu vo výške 10 EUR a prepravné náklady spojené s vrátením reklamovaného tovaru kupujúcemu.
 18. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii

musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Čl. XIII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok spoločnosti nadobúda platnosť dňom podpísania konateľom a účinnosť od 3.10.2015 a stráca účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti nového reklamačného poriadku alebo zánikom spoločnosti.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Alternatívne riešenie mimosúdnych sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, e-mailom na: info@smartenergo.sk, alebo písomne na adresu: **SMART ENERGO s.r.o., Strojnícka 1, 080 06 Prešov**, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**subjekt ARS**“) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona 391/2015 Z.z.
3. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

V Prešove dňa 3.10.2015