

Alternatívne riešenie sporov

1. Zákazník v postavení spotrebiteľa (ďalej len „Spotrebiteľ“), má právo obrátiť sa na ESET spol. s r.o. (ďalej len „Obchodník“) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Obchodník porušil jeho práva.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“) subjektu ARS, ak Obchodník na žiadosť Spotrebiteľa odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej doručenia.
3. Návrh podáva Spotrebiteľ príslušnému subjektu ARS, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Príslušným subjektom ARS je v zmysle § 3 ods. 2 písm. c) zákona č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARSS“) Slovenská obchodná inšpekcia.
4. Návrh musí obsahovať náležitosti podľa § 12 ods. 3 zákona o ARSS.
5. K návrhu Spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, Spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
6. Návrh môže Spotrebiteľ podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Spotrebiteľ použiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
7. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa § 12 ods. 3 zákona alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt ARS bezodkladne informuje Spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt ARS zároveň Spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.
8. Subjekt ARS neuplatní postup podľa bodu 7, ak sú dané dôvody na odmietnutie návrhu podľa § 13 ods. 2 zákona o ARSS.
9. Ak Spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 zákona o ARSS svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt ARS návrh odmietne.
10. Subjekt ARS odmietne návrh aj vtedy, ak
 - a) nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
 - b) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g) zákona o ARSS,
 - c) je návrh neopodstatnený, t.j. ide o návrh, z ktorého je po jeho dôkladnom posúdení a priložených dokladoch zrejmé, že ním Spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom

chránených záujmov, ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti, alebo ak Spotrebiteľ pred začatím alternatívneho riešenia sporu vyhlási, že viac nemá záujem o alternatívne riešenie sporu,

d) je návrh šikanózný, t.j. ide o opakované podanie, ktoré už bolo subjektom ARS najmenej dvakrát odmietnuté jedným zo spôsobov uvedených v § 13 ods. 1 alebo 2 zákona o ARSS a ktoré neobsahuje žiadne nové skutočnosti, ktoré by odôvodňovali iný postup ako odmietnutie návrhu,

e) je návrh anonymný,

f) požiadaval ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu.

11. Subjekt ARS môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak

a) Spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa

1. doručenia zamietavej odpovede Obchodníka na žiadosť Spotrebiteľa o nápravu alebo

2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy Spotrebiteľ odoslal Obchodníkovi žiadosť o nápravu, na ktorú Obchodník neodpovedal,

b) sa Spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s Obchodníkom,

c) vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,

d) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a Spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,

e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

12. Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt ARS najneskôr do troch týždňov od doručenia návrhu oznámi Spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

13. Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu podľa § 12 zákona o ARSS subjektu ARS.

14. Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom ARS a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

15. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu, okrem nákladov podľa § 15 ods. 9 zákona o ARSS znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

16. Subjekt ARS je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.

17. Subjekt ARS zabezpečí, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.

18. Subjekt ARS postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prieťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a

neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

19. Subjekt ARS hodnotí zistené skutočnosti jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach nestranne podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu.
20. Subjekt ARS ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt ARS lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt ARS je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty. Lehota podľa prvej a druhej vety neplynie počas prerušenia alternatívneho riešenia sporu.
21. Pravidlá alternatívneho riešenia sporov a iné vnútorné predpisy subjektu ARS musia zabezpečovať rovnosť strán sporu a právo každej strany sporu domáhať sa svojich práv prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu, ako aj ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu a nemôžu byť v rozpore so všeobecnými záväznými právnymi predpismi.