

Pravidlá alternatívneho riešenia sporov

(ďalej len „pravidlá ARS“) v zmysle Zákona č. 391/2015 Z. z.

1. Alternatívne riešenie sporu

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie ARS (ďalej len „návrh“) subjektu ARS – Združeniu AVES, ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

ARS sa nevzťahuje na spory:

- v ktorých sa uplatňuje právo predávajúceho voči spotrebiteľovi
- je riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu
- je súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou

Príprava, obsah a podanie návrhu na riešenie formou ARS

- Podanie návrhu na subjekt ARS – Združenie AVES nevylučuje riešenie sporu aj súdnou cestou
- Ak sú na ARS určené viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ

• **Návrh**

Návrh podáva spotrebiteľ subjektu ARS – Združeniu AVES; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt ARS, sa neprihliada.

Návrh musí obsahovať:

- meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 6115/9, 841 08 Bratislava, elektronickú adresu zdruzenie.aves@centrum.sk a telefonický kontakt + 421 907 908 869
- presné označenie predávajúceho,
- úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
- dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
- vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e).

K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh môže spotrebiteľ podať v listinnej podobe na adresu sídla združenia: Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 6115/9, 841 08 Bratislava, v elektronickej podobe na emailovú adresu: zdruzenie.aves@centrum.sk alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle ministerstva a na webovom sídle subjektu ARS – Združeniu AVES.

Ak návrh neobsahuje všetky náležitosti alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt ARS – Združenie AVES 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 – Združenie AVES zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Ak spotrebiteľ napriek výzve svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v ARS, subjekt ARS – Združenie AVES návrh odmietne.

Subjekt ARS – Združenie AVES 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 ARS, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu z dôvodu:
 - uzavretia dohody podľa § 17 zákona o ARS,
 - vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona o ARS,
 - odloženia návrhu podľa § 19 zákona o ARS,
 - úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
 - vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.
- c) je návrh neopodstatnený,
- d) je návrh anonymný,
- e) požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu

Neopodstatneným návrhom je najmä návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti.

Subjekt ARS – Združenie AVES môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak

- a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa

1. doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo
 2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
- b) sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
- 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.

Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt ARS – Združenie AVES bezodkladne oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

- **Začatie alternatívneho riešenia sporu**

Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu subjektu ARS – Združeniu AVES. Subjekt ARS – Združenie AVES oznámi stranám sporu začatie alternatívneho riešenia sporu a zároveň predávajúcemu doručí návrh spolu s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v určenej lehote, nie však kratšej ako 15 dní, v odôvodnenom prípade môže subjekt ARS – Združenie AVES na základe žiadosti predávajúceho, alebo tretej osoby, ktorú požiadal o súčinnosť, predĺžiť lehotu, najviac však o 30 dní.

Subjekt ARS – Združenie AVES strany sporu informuje o tom, že

- a) nemusia byť zastúpené právnym zástupcom,
- b) majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,
- c) začatím alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
- d) spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,
- e) predávajúci, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť podľa § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS sa dopustí správneho deliktu podľa § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu ARS – Združenia AVES podľa § 15 ods. 5 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS,
- f) návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS – Združenia AVES neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.

- **Súčinnosť:**

Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom ARS – Združením AVES a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu ARS. Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom ARS – Združením AVES, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť

- a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,
- b) na základe výzvy subjektu ARS – Združenia AVES vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii

Subjekt ARS – Združenie AVES môže počas ARS požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu. V odôvodnených prípadoch môže subjekt ARS – Združenie AVES na základe žiadosti predávajúceho alebo tretej osoby, ktorú požiadal o súčinnosť, lehotu predĺžiť, najviac o 30 dní. Ak predávajúci neposkytne subjektu ARS – Združeniu AVES súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu podľa § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS, subjekt ARS – Združenie AVES je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

- **Základné ustanovenia ARS:**

Add 1) Subjekt ARS – Združenie AVES 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.

Add 2) Subjekt ARS – Združenie AVES prideliť návrhy povereným fyzickým osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb.

Add 3) Poverená fyzická osoba, ktorej je návrh na ARS pridelený, je povinná bezodkladne informovať subjekt ARS – Združenie AVES o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jej nezávislosť alebo nestrannosť.

Add 4) Ak sa strany sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť poverenej fyzickej osoby, bezodkladne o tom informujú subjekt ARS – Združenie AVES, v mene ktorého poverená fyzická osoba spor rieši.

Add 5) Ak nastanú okolnosti podľa odseku 3 alebo 4, subjekt ARS – Združenie AVES v prípade odôvodneného záveru, že poverená fyzická osoba nie je nestranná alebo nezávislá, prideliť riešenie sporu inej poverenej fyzickej osobe. Ak subjekt ARS – Združenie AVES nemôže prideliť riešenie sporu žiadnej poverenej fyzickej osobe, stranám sporu túto skutočnosť oznámi zároveň s možnosťou postúpiť spor inému vecne príslušnému subjektu ARS; právo voľby, ktorému subjektu alternatívneho riešenia sporov spor postúpi, má spotrebiteľ. Ak iný vecne príslušný subjekt ARS neexistuje, v riešení sporu sa pokračuje len vtedy, ak boli strany sporu informované o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nestrannosť alebo nezávislosť poverenej fyzickej osoby, ktorá rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto poverená fyzická osoba riešila.

Add 6) Subjekt ARS – Združenie AVES zabezpečí, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiach a k predloženým dokladom.

Add 7) Subjekt ARS – Združenie AVES 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.

Add 8) Subjekt ARS – Združenie AVES 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.

Add 9) Subjekt ARS – Združenie AVES ukončí ARS do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt ARS – Združenie AVES lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt ARS – Združenie AVES je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

Add 10) Začatie ARS podľa § 14 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS a ukončenie ARS podľa § 20 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

Add 11) Poverená fyzická osoba je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene subjektu ARS – Združenie AVES zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len strana sporu, v ktorej záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.

- **Dohoda o vyriešení sporu:**

(1) Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt ARS – Združenie AVES vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu (ďalej len „návrh dohody“).

(2) Návrh dohody musí obsahovať

- a) označenie subjektu alternatívneho riešenia sporov a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,
- b) presné označenie strán sporu,
- c) predmet sporu,
- d) popis skutkového stavu a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri alternatívnom riešení sporu,
- e) ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov postupoval pri vypracovaní návrhu dohody,
- f) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom alternatívneho riešenia sporu,
- g) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
- h) dátum vypracovania návrhu dohody.

(3) Subjekt ARS – Združenie AVES doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o

- a) možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia,
- b) skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde,

c) skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.

(4) Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia subjektu ARS – Združeniu AVES, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami.

(5) Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu ARS – Združeniu AVES dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „dohoda“). Subjekt ARS – Združenie AVES stranám sporu bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.

(6) Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

(7) Ustanovenia paragrafu 17 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS sa použijú primerane, ak sa dohoda uzatvára pred subjektom ARS – Združenie AVES za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán sporu.

(8) Ak strany sporu uzavru dohodu pred oprávnenou právnickou osobou vyčiarknutou zo zoznamu podľa § 7 ods. 2 písm. d) zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS, ktorákoľvek zo strán sporu má právo odstúpiť od dohody do 30 dní odo dňa vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu podľa § 7 ods. 2 písm. d) zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS, inak účinky dohody zostávajú zachované. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa s takto ukončeným sporom na iný subjekt alternatívneho riešenia sporov nie je dotknutá.

- **Odôvodnené stanovisko:**

(1) Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody podľa § 17 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS a subjekt ARS – Združenie AVES na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí ARS vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

(2) Odôvodnené stanovisko musí obsahovať

- a) presné označenie strán sporu,
- b) záver s označením ustanovenia zákona, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,
- c) odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva, a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri hodnotení zistených skutočností,
- d) iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre vydanie odôvodneného stanoviska,
- e) informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
- f) dátum vydania odôvodneného stanoviska,
- g) označenie subjektu ARS – Združenie AVES a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.

(3) Odôvodnené stanovisko subjekt ARS – Združenie AVES doručí stranám sporu.

- **Odloženie návrhu:**

(1) Subjekt ARS – Združenie AVES po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak

- a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
1. bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov,
 2. rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
 3. bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
 4. bolo ukončené ARS podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS,
 5. spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS – Združeniu AVES neposkytne súčinnosť potrebnú na ARS,
 6. spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS,
 7. strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu ARS,
 8. na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

(2) Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia subjekt ARS – Združenie AVES bezodkladne doručí stranám sporu.

- **Ukončenie ARS:**

(1) Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom

- a) uzavretia dohody podľa § 17 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS,
- b) vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS,
- c) odloženia návrhu podľa § 19 zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS,
- d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
- e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
- f) vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

(2) Ukončenie ARS podľa odseku 1 písm. d) a e) oznámi subjekt ARS – Združenie AVES bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa ARS ukončilo.

(3) Oprávnená právnická osoba písomne oznámi ukončenie ARS podľa odseku 1 písm. f) stranám sporu pred vyčiarknutím zo zoznamu a vráti im všetky doklady, ktoré jej odovzdali; možnosť spotrebiteľa obrátiť sa so sporom ukončeným podľa odseku 1 písm. f) na iný subjekt ARS nie je dotknutá.

- **Doručovanie:**

(1) Subjekt ARS – Združenie AVES doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami.

(2) Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú predávajúcemu doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu ARS – Združenie AVES, ak sú zaslané na poslednú známu

adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.

(3) Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí ARS možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi subjektu ARS – Združenie AVES adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručенú elektronickými prostriedkami. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie ARS uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.

- **Náklady a poplatky na ARS:**

(1) Alternatívne riešenie sporu subjektom ARS – Združením AVES je bezodplatné. Subjekt ARS – Združenie AVES nebude požadovať od spotrebiteľa poplatkov za začatie ARS.

(2) Náklady spojené s ARS znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

Názov subjektu	Združenie na ochranu práv občana – AVES
Sídlo	Jána Poničana 9, Bratislava 841 08
IČO	50 252 151
Druhy sporov, ktoré subjekt ARS rieši	všetky druhy spotrebiteľských sporov
Poplatok za začatie ARS	ARS je bezodplatné
Závaznosť a právne účinky výsledku ARS	uzavretá dohoda o vyriešení sporu je pre strany sporu záväzná
Adresa na doručovanie	Jána Poničana 9, Bratislava 841 08
Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe	zdruzenie.aves@centrum.sk
Telefonický kontakt	0907 908 869
Adresa webového sídla	www.zdruzenieaves.sk
Jazyky, v ktorých je možné podať návrh na začatie ARS a viesť ARS	slovenský jazyk český jazyk maďarský jazyk ruský jazyk anglický jazyk nemecký jazyk

<p>Dôvody, na ktorých základe subjekt ARS odmietne riešiť spor podľa § 13 ods. 2 zákona</p>	<p>subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname</p> <p>vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené ARS podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona</p> <p>návrh je neopodstatnený</p> <p>návrh je anonymný</p> <p>subjekt požiadal o vyčiarknutie zo zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov</p>
<p>Dôvody, na ktorých základe subjekt ARS môže odmietnuť riešiť spor podľa § 13 ods. 4 zákona</p>	<p>spotrebiteľ podá 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 predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal</p> <p>spotrebiteľ sa pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim</p> <p>vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur</p> <p>vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým subjekt zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné</p>



	vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia
Poverené fyzické osoby, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov riešia spory	
Meno, priezvisko, akademický titul	Jarmila Fillová, Mgr.
Dĺžka funkčného obdobia	nie je obmedzená
Meno, priezvisko, akademický titul	Nadežda Hulínková, MVDr.
Dĺžka funkčného obdobia	nie je obmedzená

V Bratislave, dňa 28. 06. 2021