

Alternativní řešení sporů



1. Zákazník v postavení spotřebitele (dále jen „Spotřebitel“) má právo obrátit se na prodávajícího (Wici SK s.r.o.) (dále jen „Prodávající“) se žádostí o nápravu, pokud není spokojen se způsobem, kterým prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva.

2. Spotřebitel má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu (dále jen „ARS“) subjektu ARS, pokud Prodávající na žádost Spotřebitele odpověděl zamítavě nebo na ni neodpověděl do 30 dnů ode dne doručení jejího odeslání.

3. Návrh podává Spotřebitel příslušnému subjektu ARS, možnost obrátit se na soud tím není dotčena. Subjektem ARS pro spory s prodávajícím e-shopu je Slovenská obchodní inspekce případně jiný orgán ARS zapsaný v seznamu Ministerstva hospodářství Slovenské republiky. Seznam orgánů ARS je dostupný na:

[<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s>]
(<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s>)

4. Návrh musí obsahovat náležitosti podle § 12 odst. 4 zákona č. 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

5. Návrh může Spotřebitel podat v listinné podobě, elektronické podobě nebo ústně do protokolu. K podání návrhu může Spotřebitel použít formulář, jehož vzor je uveden v příloze č. 1 tohoto dokumentu a který je dostupný i na webovém sídle Ministerstva hospodářství Slovenské republiky a každého subjektu alternativního řešení sporů.

6. Subjekt ARS může odmítnout návrh tehdy, pokud byl podán návrh po uplynutí jednoho roku ode dne doručení zamítavé odpovědi Prodávajícího na žádost Spotřebitele o nápravu nebo po marném uplynutí 30denní lhůty ode dne, kdy Spotřebitel odeslal Prodávajícímu žádost o nápravu, na kterou Prodávající neodpověděl. Také může odmítnout v případě, že Spotřebitel se před podáním návrhu prokazatelně nepokusil vyřešit spor komunikací s Prodávajícím nebo v případě, že hodnota sporu nepřesahuje částku 20 eur. Subjekt ARS může odmítnout návrh i tehdy, pokud se návrh týká věci, kterou již předtím projednával a Spotřebitel byl informován o vyřízení jeho podání, přičemž návrh neobsahuje žádné nové skutečnosti a ARS by bylo vzhledem ke všem okolnostem zjevně neúčinné. Pokud je zřejmé, že ARS by bylo možné vést jen s vynaložením nepřiměřeného úsilí, subjekt ARS může takový návrh odmítnout. V případě, že subjekt ARS odmítne návrh Spotřebitele, oznámí mu to bezodkladně i s odůvodněním odmítnutí návrhu.

7. ARS se zahajuje dnem doručení úplného návrhu podle § 12 zákona č. 391/2015 Sb.

o alternativním řešení spotřebitelských sporů subjektu ARS.

8. Strany sporu jsou povinny poskytnout potřebnou součinnost subjektu ARS k dosažení rychlého a efektivního průběhu alternativního řešení sporu.

9. Náklady spojené s alternativním řešením sporu nese každá ze stran sporu samostatně bez možnosti jejich náhrady.

Návrh na zahájení alternativního řešení sporu



Údaje o spotřebiteli

Jméno a příjmení

Bydliště

Adresa na doručení

Emailová adresa

Telefonický kontakt

Údaje o prodávajícím

Obchodní jméno / název

Místo podnikání / sídlo

Identifikační číslo

Emailová adresa

Webová stránka

Telefonický kontakt

Detaily případu

Datum nákupu / podpisu smlouvy

Datum dodání

Místo nákupu

Cena zboží nebo služby

Způsob platby

Způsob prodeje

¹ Například bankovní převod, hotovost, šek, kreditní karta nebo debetní karta

² Například prodejna, elektronický obchod, jiný prodej na dálku (např. nabídkový katalog, telefon), podomní prodej, prodejní akce, trh/veletrh, aukce nebo internetová aukce



Datum uplatnění reklamace

Datum vyřízení reklamace

Datum uplatnění žádosti spotřebitele o nápravu

Popis rozhodujících skutečností včetně uvedení informace, že pokus o vyřešení sporu přímo s prodávajícím byl bezvýsledný (v případě potřeby přidejte další list papíru)

Označení toho, čeho se spotřebitel domáhá

Dolepsaný prohlašuji, že jsem ve věci nezaslal stejný návrh jinému subjektu alternativního řešení sporů, ve věci nerozhodl soud ani rozhodčí soud, ve věci nebyla uzavřena dohoda o mediaci ani nebylo ve věci ukončeno alternativní řešení sporu, kromě ukončení z důvodu vyškrtnutí oprávněné právnické osoby ze seznamu.

Datum

Podpis