

## Alternatívne riešenie sporu

V prípade vzniku sporu medzi užívateľom, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 419 českého občianskeho zákonníka, a prevádzkovateľom portálu Heureka.sk, vyplývajúceho z užívania portálu, je užívateľ oprávnený podať návrh na alternatívne riešenie sporu na Českú obchodnú inšpekciu za účelom uzavretia dohody s prevádzkovateľom, prostredníctvom kontaktných údajov dostupných na internetových stránkach [www.coi.sk](http://www.coi.sk). Podanie návrhu i následná účasť pri alternatívnom riešení sporu sú pre užívateľa bezplatné, pričom všetky prípadné náklady vzniknuté v súvislosti s alternatívnym riešením sporu znáša každá strana samostatne. Pre užívateľa je voľba alternatívneho riešenia sporu dobrovoľná.

Alternatívne riešenie sporu sa spravuje § 20d a nasl. zák. č. 634/1992 Sb. o ochrane spotrebiteľa. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať náležitosti podľa § 20n zák. o ochrane spotrebiteľa. Návrh na alternatívne riešenie sporu možno podať najneskôr do 1 roka odo dňa, kedy užívateľ prvýkrát u prevádzkovateľa uplatnil nárok, ktorý je predmetom sporu.

Užívatelia, ktorí majú bydlisko v inom členskom štáte EÚ, v Nórsku alebo na Islande, sú oprávnení podať návrh na alternatívne riešenie svojho sporu s prevádzkovateľom prostredníctvom Európskeho spotrebiteľského centra v štáte svojho bydliska; zoznam príslušných spotrebiteľských centier je dostupný na stránkach Európskej Komisie pod [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm).

Možnosť podania návrhu na alternatívne riešenie sporu s prevádzkovateľom sa vzťahuje výhradne na spory týkajúce sa služieb portálu, poskytovaných prevádzkovateľom, teda nie na vzájomné spory medzi užívateľmi a obchodníkmi vyplývajúce z kúpnych zmlúv uzatvorených prostredníctvom portálu; i takýto spor môže byť v zmysle čl. 9.3. [Podmienok používania nákupnej galérie Heureka.sk](#) riešený alternatívne pred Českou obchodnou inšpekciou, pokiaľ je kupujúci voči predávajúcemu - podnikateľovi v postavení spotrebiteľa, avšak bez účasti prevádzkovateľa portálu.