

MIMOSÚDNE SPÔSOBY RIEŠENIA SPOROV A PRAVIDLÁ PRÍSTUPU K TÝMTO RIEŠENIAM

- 13.1. V prípade, že Objednávateľ - spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako Poskytovateľ vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Mimosúdne vybavovanie sťažností spotrebiteľov zabezpečuje Poskytovateľ prostredníctvom elektronickej adresy kontakt@cleanly.sk.
- 13.2. V prípade, že Poskytovateľ na túto sťažnosť/žiadosť neodpovie v lehote 30 dní alebo túto žiadosť zamietne, je Objednávateľ oprávnený obrátiť sa so svojim návrhom na príslušný subjekt, ktorý rieši alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) podľa zákona č. 391/2015 Zb. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej aj ako „**Alternatívne riešenie sporov**“).
- 13.3. Subjektom, ktorý je oprávnený ARS vykonávať, je Slovenská obchodná inšpekcia. Bližšie informácie sú dostupné na webových stránkach www.soi.sk alebo Európske spotrebiteľské centrum v SR (ESC v SR). Bližšie informácie sú dostupné na webových stránkach <https://www.esc-sr.sk>.
- 13.4. Objednávateľ je taktiež oprávnený podať návrh na riešenie sporu prostredníctvom platformy na riešenie sporov on-line (RSO), ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 13.5. 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 Objednávateľom - spotrebiteľom a Poskytovateľom, 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.
- 13.6. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.