

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Vážení klienti, tímto si Vás dovoluujeme informovat o tom, že případné spory, které vzniknou mezi Vámi a naší společností, resp. veškeré Vaše požadavky apod., se vždy snažíme řádně projednat a vyřešit k oboustranné spokojenosti.

Pokud by se však nepodařilo Vaše nároky uspokojit a vznikl tak mezi Vámi a naší společností spor, máte právo na tzv. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy o prodeji našeho zboží nebo ze smlouvy o poskytování našich služeb (dále jen „spotřebitelský spor“).

V případě spotřebitelského sporu týkajících se prodeje našeho zboží či poskytování našich služeb je pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu příslušná Česká obchodní inspekce - www.coi.cz („ČOI“), na kterou se můžete obrátit ohledně jakéhokoliv spotřebitelského sporu. Mohou vznikat i další tzv. pověřené osoby/subjekty k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, u kterých je možno také mimosoudní řešení zahájit – řešit.

Postup při mimosoudním řešení spotřebitelského sporu je takový, že se zahajuje na návrh spotřebitele u ČOI (případně jiné pověřené osoby), který musí obsahovat

- identifikační údaje stran sporu (Vaše a naše),
- úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností (co je sporné),
- označení, čeho se navrhovatel (Vy) domáhá (např. vrácení kupní ceny, výměny zboží apod.),
- datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (např. první reklamace),
- prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona,
- datum a podpis navrhovatele (Váš).

K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit přímo (například naše korespondence apod.), a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci. Návrh lze podat zejména písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách ČOI, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zaslaný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává.

Navrhovatel (Vy) může podat návrh u ČOI nebo jiného pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (např. odstoupení od smlouvy/reklamace).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. U zvláště složitých sporů lze uvedenou lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

- uzavřením dohody stran sporu (dobrovolné),
- jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným ČOI nebo pověřenému subjektu,
- smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
- marným uplynutím lhůty pro vyřešení sporu,
- odmítnutím návrhu (pro jeho vady).

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezpłatňuje. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

ČOI nebo pověřený subjekt stanoví pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upraví postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů tak, aby byla v souladu se zákonnými pravidly.

V případě, že mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, nepovede k vyřešení spotřebitelského sporu, se samozřejmě vždy můžete obrátit na soud. Samozřejmě také nemusíte ani možnost mimosoudního řešení spotřebitelského sporu využít (lze to však samozřejmě vždy doporučit) a můžete se s řešením spotřebitelského sporu přímo obrátit na příslušný soud.