



## Reklamačný poriadok

Predávajúci: Autoprofit, s.r.o.  
Šaľská 743/2, 924 01 Galanta  
IČO: 36239763 IČ DPH: SK2020193978  
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava  
Oddiel Sro Vložka číslo 12327/T

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob reklamácie, vrátane informácie, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení vychádzajúcich zo zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 513/1991 Z.z., Obchodný zákonník a ich novelizácií.

### Podmienky záručných opráv pre vozidlá značky VW, ŠKODA, SEAT, CUPRA

#### I. Všeobecné vymedzenie záruky

Pre produkty a služby poskytované autorizovaným servisom VW, ŠKODA a SEAT, CUPRA je stanovený nasledujúci rozsah záruk:

##### VW

- 2 roky** záruky na prevádzku bez závad (základná záruka).
  - pre nové vozidlá
  - pre nové originálne dielce
  - pre nové originálne príslušenstvo
- 3 roky** na závady laku
- 12 rokov** na závady prehrdzavenia karosérie zvnútra

##### ŠKODA

- 2-ročná základná záruka bez obmedzenia počtu najazdených kilometrov na všetky výrobné chyby na:**
  - Nové vozidlá ŠKODA,
  - ŠKODA Originálne dielce,
  - ŠKODA Originálne príslušenstvo,
  - ŠKODA Economy dielce,
- 2-ročná základná záruka na reklamné predmety a merchandise,**
- 3-ročná záruka na lak bez obmedzenia počtu najazdených kilometrov na chyby laku,**
- 4-ročná záruka na výfukové potrubie (neplatí pre staršie modely: Felicia, Favorit)**
- 10-ročná záruka na neprehrdzavenie karosérie bez obmedzenia počtu najazdených kilometrov pre vozidlá Octavia I (1U), Octavia Tour (1U), Fabia I (6Y), Superb I (3U),**
- 12-ročná záruka na neprehrdzavenie karosérie bez obmedzenia počtu najazdených kilometrov pre vozidlá Octavia II (1Z), Roomster (5J), Fabia II (54), Fabia III (NJ), Yeti(5L), Yeti II (NU), Superb II (3T), Citigo (NF), Rapid (NH), Octavia III (5E), Superb III (3V), Karoq (NU), Kodiaq (NS)**

##### SEAT/CUPRA

- 2 roky** záruky na prevádzku bez závad (základná záruka).
  - pre nové vozidlá
  - pre nové originálne dielce
  - pre nové originálne príslušenstvo
- 2 roky** na neexistenciu väd laku vozidiel pre model Alhambra (7M)
- 3 roky** na neexistenciu väd laku vozidiel (2 roky základnej záruky+1 rok predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok – viď. kapitola II bod 4) pre model Toledo (1M/1P) predané a vyrobené po 1.1.2000, pre modely Ibiza/Cordoba (6L), Altea (5P) a Exeo (3R)
- 6 rokov** na neprehrdzavenie karosérie vozidiel Alhambra (7M), Inca Van (9K) a Arosa (nie všetky modely) (2 roky základnej záruky+4 roky predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok- viď. kapitola II bod 5.)
- 12 rokov** na neprehrdzavenie karosérie vozidiel Arosa (od čísla karosérie VSSZZZ6HZWWW041200 (6H), Toledo (1M/5P), Leon (1M/1P), Ibiza/Cordoba (6L), Altea (5P) a Exeo (3R) (2 roky základnej záruky+10 rokov predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok- viď. kapitola II bod 5).
- 3 mesiace** na opravu a úpravu vecí, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovené inak.

Záručné doby začínajú plynúť dňom prevzatia vozidla/tovaru kupujúcim.

**Autoprofit, s.r.o.** | Šaľská 743/2 | 924 01 Galanta | Slovenská republika | IČO: 36 239 763 | IČ-DPH: SK 2020193978

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava

Tel: +421 31 7884 252 | Fax: +421 31 7884 218 | Email: marketing@autoprofit.sk | www.autoprofit.sk



## II. Nové vozidlá

### 1. Základná záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

- pri používaní vozidla sú plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v palubnej literatúre v súlade s technickými podmienkami výrobcu
- sú odborné prevedené všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom výhradne u autorizovaných servisov značky. Aktuálny zoznam úkonov je možné získať u autorizovaných servisov.
- vady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, nechá pritom kupujúci odstrániť v najkratšom možnom čase
- pri opravách v záruke sú použité výhradne originálne dielce
- pokiaľ budú servisné prehliadky a opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete a ak vznikne v príčinnej súvislosti s takto vykonanými servisnými úkonmi a v ich rámci použitými dielcami vada alebo dôjde k inému poškodeniu vozidla, nevzťahuje sa na tieto vady záruka poskytovaná predávajúcim
- práva zo zodpovednosti za vady sú uplatnené bez zbytočného odkladu po zistení vady a kupujúci pritom k odstráneniu vady poskytne nevyhnutnú súčinnosť
- všetky opravy lakovaných dielcov karosérie a dielcov s antikoróznou ochranou sú vykonávané podľa výrobcom stanovenej technológie; pokiaľ však budú tieto opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete a ak vzniknú z dôvodu nedodržania výrobcom stanoveného postupu v príčinnej súvislosti s takto vykonanými servisnými úkonmi a v ich rámci použitým materiálom a dielcami korózie, prehrdzavenia alebo vady laku, nevzťahuje sa na tieto vady záruka poskytovaná predávajúcim

### 2. Základná záruka sa nevzťahuje:

- na vady, ktoré súvisia so skutočnosťou, že vozidlo bolo opravované alebo prevádzkovo udržiavané iným, ako autorizovaným servisom, pokiaľ neboli dodržiavané výrobcom stanovené postupy
- na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou užívateľa
- na poškodenie a vady spôsobené násilným prekonaním uzamykacích dielcov a zabezpečovacích systémov vozidla alebo vzniknuté v súvislosti s ním
- na poškodenie spôsobené haváriou, dopravnou nehodou alebo nárazom, živelnou pohromou (krupobitie, zaplavenie vozidla a pod.)
- na prirodzené prevádzkové opotrebenie, na vady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napríklad dodatočná montáž alebo zástavba výrobcom neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.)
- na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom (napríklad preťaženie vozidla – aj krátkodobé, športová a výcviková činnosť a pod.)
- na vady vzniknuté nerešpektovaním pokynov v Návoďte na obsluhu a Servisnej knižke
- na poškodenie laku spôsobené vonkajším mechanickým vplyvom (poškrabanie, vrypy a pod.)
- na poškodenie laku spôsobené chemickým vplyvom (priemyselné spady, vtáčí trus, stromové živice, iné chemické látky – žieraviny a pod.)
- na poškodenie laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, lešteniek a pod.)
- na vady prehrdzavenia, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu
- na vady prehrdzavenia spôsobené poškodením antikorózneho ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov Škoda, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu.

Náklady na pravidelné servisné prehliadky v súlade s odporúčaniami výrobcu, ako aj náklady vyplývajúce z bežného prevádzkového opotrebenia častí vozidla plne hradí kupujúci, ako napríklad:

- bežnú údržbu, nastavenie a pravidelné kontroly, súčasti bežnej prevádzkovej spotreby ako je olejový, vzduchový a palivový filter
- výmenu dielcov, ktoré podliehajú bežnému prevádzkovému opotrebeniu vyplývajúcemu z ich používania a počtu najazdených kilometrov (pneumatiky, sviečky, stieracie lišty, brzdové obloženie a kotúče, tlmiče, spojka, žiarovky a pod.)

3. Kupujúci má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví v základnej záručnej dobe.
4. V rámci predĺženej jednoročnej záruky na neexistenciu väd laku, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu laku potrebnú na odstránenie vady podľa predpisov výrobcu. Táto predĺžená záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v bode 1 tejto kapitoly a nevzťahuje sa na vady uvedené v bode 2 tejto kapitoly.
5. V rámci predĺženej záruky na neprehrdzavenie karosérie, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu alebo výmenu dielcov, ktoré autorizovaný servis uznal za vadné a u ktorých došlo k perforácii spôsobenej koróziou. Táto predĺžená záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v bode 1 tejto kapitoly a nevzťahuje sa na vady uvedené v bode 2 tejto kapitoly.

Predĺžená záruka na neprehrdzavenie karosérie sa nevzťahuje na mechanické diely, ktoré nie sú súčasťou karosérie a diely podliehajúce prevádzkovému opotrebeniu (výfukové potrubie, disky, kolies, vady laku apod.)

### III. Originálne dielce a originálne príslušenstvo

1. Záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom v prípade, že kupujúci SEAT originálny dielec montoval do vozidla sám alebo tieto práce nechal vykonať inou osobou, ako autorizovaným servisom SEAT
- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom originálneho príslušenstva v prípade, že kupujúci originálne príslušenstvo sám montoval alebo použil do vozidla alebo na vozidlo alebo tieto práce nechal vykonať inou osobou ako autorizovaným servisom
- pri užívaní originálneho dielca a originálneho príslušenstva boli plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v montážnom návode, užívateľskom návode, palubnej literatúre a príbalovej informácii.

2. Záruka sa pritom nevzťahuje najmä na opotrebenie originálneho dielca alebo originálneho príslušenstva spôsobené ich obvyklým používaním, na opotrebenia vzniknuté v dôsledku extrémneho zaťaženia, na vady spôsobené neodbornou montážou, chybným používaním a mechanickým poškodením.

Kupujúci má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví v základnej záručnej dobe. Na niektoré vybrané originálne dielce je poskytnutá predĺžená záruka. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za vady, ktorá vznikla po uplynutí záručnej doby/predĺženej záručnej doby.

### IV. Spôsob reklamácie

Reklamačné konanie je začaté riadnym uplatnením reklamácie. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.

Pri uplatnení práva na odstránenie vady vozidla sa kupujúci preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Plánom kontrol a údržby, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva, veľký technický preukaz) v ktoromkoľvek autorizovanom servise. V prípade, že vozidlo do servisu pristaví iná osoba, než ktorá je uvedená na týchto dokumentoch, je táto osoba povinná predložiť súčasne plnú moc, ktorá ju oprávňuje k uplatňovaniu práv a povinností vyplývajúcich zo záruky.

Iné práva zo zodpovednosti za vady ako na opravu vozidla sa uplatňujú u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Plánom kontrol a údržby, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva, veľký technický preukaz) V prípade, že tieto práva uplatňuje iná osoba, než ktorá je uvedená na týchto dokumentoch, je táto osoba povinná predložiť súčasne plnú moc, ktorá ju oprávňuje k uplatňovaniu práv a povinností vyplývajúcich zo záruky.

Práva zo zodpovednosti za vady originálneho dielca a originálneho príslušenstva sa uplatňujú v ktoromkoľvek autorizovanom servise. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí výrobku, napríklad kúpna zmluva, faktúra, záručný list a poskytne dáta o montáži (napr. zákazkový list servisu s uvedenými identifikačnými údajmi vozidla vrátane stavu kilometrov a dátumu montáže).

Uplatnenie si práva zo zodpovednosti za vady služby (napríklad reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, a pod.) je možné len u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí služby (napríklad faktúra alebo zmluva o vykonaní diela – zákazkový list).

Vady sa uplatňujú označením vadnej vlastnosti alebo funkcie alebo popisáním prejavu vady.

Práva zo zodpovednosti za vady veci alebo služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.

Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste; to neplatí ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.

V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie a uviesť poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od

kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

V prípade, ak ide o vadu, ktorá sa dá odstrániť, má kupujúci právo, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania spotrebiteľom, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>) ; spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

## V. Záverečné ustanovenia

Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy platné v Slovenskej republike.

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v každej prevádzkarni predávajúceho.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.4.2021

V Galante dňa 1.4.2021



## Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

### PRAVIDLÁ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

**Dôležité je upozorniť, že spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.**

**Zákon sa ďalej nevzťahuje na spory:**

- v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi,
- pracovno– právneho charakteru,
- súvisiace so službami všeobecného záujmu
- súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti
- súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou,
- finančné služby.

Spotrebiteľ bude mať právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t. j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.

Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.

Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt.

Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje **povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho**.

Osoba, ktorej bude daný spor pridelený, musí postupovať pri riešení nestranne a nezávisle. Ak by poverená osoba vedela o skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na jej nestrannosť, resp. by mohlo dôjsť ku konfliktu záujmov, je povinná o tom informovať účastníkov tohto sporu. Poverená osoba navrhne účastníkom možné alternatívy riešenia a bude sa snažiť viesť celý spor k tomu, aby sa dosiahla dohoda o vyriešení. Navrhnutá dohoda sa predloží obom zúčastneným stranám a v určenej lehote sa môžu rozhodnúť, či s daným návrhom súhlasia alebo nie. Takto uzavretá **dohoda o vyriešení sporu** je pre strany sporu záväzná.

Ak by nedošlo k dohode a zároveň by bolo zistené dôvodné podozrenie, že boli porušené alebo ohrozené práva spotrebiteľa, vydá subjekt spotrebiteľovi **odôvodnené stanovisko**. Toto síce nemá záväznú povahu, avšak veľmi významne môže pomôcť spotrebiteľovi, ak sa bude domáhať svojich práv súdnou cestou. Spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek štádiu.

Všetky osobné údaje budú spracovávané v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Platné od 01.02.2016