

Alternatívne a mimosúdne riešenie sporov podľa zákona č. 351/2011 Z.z.

ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ A POŠTOVÝCH SLUŽIEB (ĎALEJ LEN ÚRAD) SO SÍDLOM TOVÁRENSKÁ 7, P.O. BOX 40, 828 55 BRATISLAVA JE OPRÁVNENÝ NA ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV, PRIČOM PODROBNÉ ÚDAJE SÚ ZVEREJNENÉ NA WEBOBOM SÍDLE ÚRADU [HTTPS://WWW.TELEOFF.GOV.SK/RIEŠENIE-SPOROV/](https://www.teleoff.gov.sk/riešenie-sporov/)

UŽÍVATEĽ JE OPRÁVNENÝ NAJNESKŔ DO 45 DNÍ OD DORUČENIA VYBAVENIA REKLAMÁCIE PREDLOŽIŤ ÚRADU SPOR, RESP. NÁVRH NA ZAČATIE MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPORU. NÁVRH NA ZAČATIE MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPORU OBSAHUJE MENO, PRIEZVISKO A ELEKTRONICKÚ ALEBO POŠTOVÚ ADRESU UŽÍVATEĽA, NÁZOV A SÍDLO POSKYTOVATEĽA, PREDMET SPORU, ODŔVODNENIE NESPOKOJNOSTI S VÝSLEDKAMI REKLAMÁCIE A NÁVRH NA RIEŠENIE SPORU.

AK POSKYTOVATEĽ NA ŽIADSOŤ/REKLAMÁCIU ODPOVEDAL ZAMIETAVO ALEBO NA ŇU NEODPOVEDAL DO 30 DNÍ ODO DŇA JEJ ODOSLANIA, UŽÍVATEĽ JE OPRÁVNENÝ PREDLOŽIŤ ÚRADU SPOR, RESP. NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU. NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU OBSAHUJE MENO, PRIEZVISKO A ELEKTRONICKÚ ALEBO POŠTOVÚ ADRESU UŽÍVATEĽA, A TELEFONICKÝ KONTAKT AK HO MÁ, NÁZOV A SÍDLO POSKYTOVATEĽA, PREDMET SPORU, ČOHO SA UŽÍVATEĽ DOMHA, DÁTUM KEDY SA UŽÍVATEĽ OBRÁTIL NA POSKYTOVATEĽA SO ŽIADOSTŔU O NÁPRAVU A INFORMÁCIU, ŽE POKUS O VYRIEŠENIE SPORU PRIAMO S POSKYTOVATEĽOM BOL BEZVÝSLEDNÝ ODŔVODNENIE NESPOKOJNOSTI S VÝSLEDKAMI REKLAMÁCIE A NÁVRH NA RIEŠENIE SPORU, VYHLÁSENIE O TOM, ŽE VO VECI NEBOL ZALSANÝ ROVNAKÝ NÁVRH INÉMU SUBJEKTU ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU, NEROZHODOL VO VECI SÚD ALEBO ROZHODCOVSKÝ SÚD ALEBO VO VECI NEBOLA UZAVRETÁ DOHODA O MEDIÁCIÍ ANI NEBOLO UKONČENÉ ALTERNTÍVNE RIEŠENIE SPORU SPŔSOBOM PODĽA § 20 ODS. 1 PÍSM. A) AŽ E) ZÁKONA Č. 391/2015 Z.Z. K NÁVRHU UŽÍVATEĽ PREDLOŽÍ DOKLADY SÚVISIACE S PREDMETOM SPORU. TENTO NÁVRH MOŽNO PODÁŤ V LISTINNEJ PODOBE, ELEKTORNICKEJ PDOOBE ALEBO ÚSTNE DO ZÁPISNICE.