Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Vážení klienti,

tímto si Vás coby spotřebitele dovolujeme informovat o tom, že případné spory, které vzniknou mezi Vámi a subjekty na naší straně můžete vyřešit také tzv. mimosoudním řešením spotřebitelského sporu.

V případě spotřebitelského sporu týkajících se našeho prodeje 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. Více informací zde: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/

Postup při mimosoudním řešení spotřebitelského sporu je takový, že se zahajuje na návrh spotřebitele u ČOI, 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 ceny za služby, 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. Návrh lze podat zejména písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách ČOI, nebo i jinak elektronicky podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zaslaný prostřednictvím datové schránky.

Navrhovatel (Vy) může podat návrh u ČOI nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy u nás poprvé uplatnil své právo (např. odstoupení od smlouvy/reklamace), které je předmětem sporu.

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 nezpoplatňuje. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

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 a můžete se s řešením spotřebitelského sporu přímo obrátit na příslušný soud – my ale upřednostňujeme vše řešit smírně a dohodou.