

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY E-PARKING

Účinné od 1. 10. 2026

1. Poskytovateľ služby a základné ustanovenia

- 1.1 Poskytovateľom parkovacej služby je Centrum dovolení s.r.o., so sídlom Pivovarská 1070/2, 010 01 Žilina, IČO: 47 743 867, IČ DPH: SK2024068651 (ďalej len „Poskytovateľ“).
- 1.2 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti Poskytovateľa a osoby, ktorá si objedná parkovaciu službu (ďalej len „Zákazník“).
- 1.3 Predmetom služby je poskytnutie parkovacieho miesta pre motorové vozidlo zákazníka v areáli E-Portu, Ivanská cesta 26, Bratislava pri letisku Bratislava počas dohodnutej doby. Nejde o úschovu vozidla ani o službu stráženého parkoviska. Poskytovateľ vozidlo nepreberá, nepreberá od Zákazníka kľúče a počas parkovania s vozidlom nemanipuluje.
- 1.4 Zákazník odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa pred jej odoslaním oboznámil s týmito VOP a súhlasí s nimi. Tým nie sú dotknuté práva spotrebiteľa, ktorých sa podľa zákona nemožno vopred vzdať.

2. Rezervácia a vznik zmluvy

- 2.1 Rezerváciu je možné vytvoriť prostredníctvom online rezervačného systému Booqme alebo prostredníctvom cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry, ktorá je zmluvným partnerom Poskytovateľa.
- 2.2 Zákazník pri rezervácii uvedie najmä požadovaný dátum a čas príchodu a odchodu, kontaktné údaje a evidenčné číslo vozidla (EČV). Zákazník zodpovedá za správnosť zadaných údajov.
- 2.3 Zmluva o poskytnutí parkovacieho miesta je uzavretá po úspešnom vytvorení rezervácie, úhrade ceny, ak sa vyžaduje online úhrada, a doručení potvrdenia rezervácie na e-mail Zákazníka. Rozhodujúce údaje o rozsahu služby sú uvedené v potvrdení rezervácie. Ak platba nebola úspešne vykonaná alebo rezervácia nebola potvrdená, parkovacie miesto sa nepovažuje za záväzne rezervované.
- 2.4 Minimálny predstih na vytvorenie rezervácie je 1 hodina, ak rezervačný systém neumožní inú dobu.

3. Cena a platobné podmienky

- 3.1 Cena parkovania je cena zobrazená v rezervačnom systéme v okamihu vytvorenia rezervácie a následne uvedená v potvrdení rezervácie. Cena je uvádzaná v eurách.
- 3.2 Zákazník je povinný uhradiť cenu v plnej výške spôsobom ponúkaným pri rezervácii. Pri online platbe zabezpečuje spracovanie platby platobná služba Stripe.
- 3.3 Pri rezervácii prostredníctvom zmluvného partnera Poskytovateľa môže byť cena uhradená spôsobom určeným týmto partnerom.
- 3.4 Aktuálny cenník je zobrazený v rezervačnom systéme. Zmena cenníka po potvrdení rezervácie nemá vplyv na cenu už potvrdennej rezervácie.

4. Rozsah parkovacej služby

- 4.1 Štandardné parkovacie miesto má približne 5 m × 2,5 m a je určené pre vozidlo do 3,5 t. Maximálna dĺžka vozidla je 5,6 m.
- 4.2 Vozidlo väčších rozmerov je možné zaparkovať len po predchádzajúcej dohode s Poskytovateľom. Ak vozidlo vyžaduje dve parkovacie miesta, Poskytovateľ môže účtovať cenu za dva parkovacie boxy.
- 4.3 V cene parkovania nie je zahrnutý transfer na letisko ani späť. Zákazník si dopravu medzi parkoviskom a letiskom zabezpečuje individuálne.

- 4.4 Poskytovateľ negarantuje konkrétne číslo alebo polohu parkovacieho miesta, iba dostupnosť parkovacieho miesta zodpovedajúceho potvrdenej rezervácii.
- 4.5 Poskytovateľ služby nezodpovedá za krádež vozidla, tovaru alebo časti výbavy vozidla, poškodenie vozidla alebo tovaru treťou osobou alebo vyššou mocou napr. krupobitie, veterná smršť, atď.
- 4.6 V cene za poskytnutie služby nie je zahrnuté žiadne poistenie zodpovednosti na tieto prípady. V cene poskytnutia služby nie je zahrnutý transfer na letisko a späť z letiska.

5. Zmena rezervácie, storno a nevyužitie služby

- 4.1 **Zmenu** EČV, času príchodu, času odchodu alebo iného údajov rezervácie je možné vykonať najneskôr 24 hodín pred plánovaným príchodom, pokiaľ Poskytovateľ individuálne nepotvrdí neskoršiu zmenu.

Čas do začiatku rezervácie	Poplatok za zmenu
viac ako 24 hodín	bez poplatku
menej ako 24 hodín	bez poplatku
počas parkovania	podľa aktuálneho cenníka

- 5.2 **Storno** objednanej služby môže zákazník urobiť kedykoľvek.

Čas do začiatku rezervácie	Storno poplatok
viac ako 72 hodín	0%
menej ako 72 hodín	100%

- 5.3 Ak Zákazník začne parkovanie neskôr alebo ho ukončí skôr, nevzniká mu nárok na vrátenie pomernej časti ceny za nevyužitú dobu, ak sa s Poskytovateľom nedohodne inak.
- 5.4 Pri oprávnenej refundácii online platby Poskytovateľ zadá refundáciu bez zbytočného odkladu. Doba pripísania finančných prostriedkov závisí od poskytovateľa platobných služieb a banky Zákazníka.

6. Vjazd, parkovanie a výjazd

Automatizovaný vjazd

Vjazd na parkovisko je automatizovaný. Kameraný/závorový systém VILLA PRO načíta EČV vozidla a porovná ho s údajom uvedeným v rezervácii. Pri úspešnej identifikácii systém umožní vjazd. Parkovací lístok sa nevydáva.

Zákazník je povinný uviesť správne a čitateľné EČV. Pri zmene vozidla alebo EČV je povinný rezerváciu včas aktualizovať.

Skorší príchod

Zákazník má prísť v čase uvedenom v rezervácii. Skorší vjazd je možný iba za poplatok určený prevádzkovateľom parkoviska alebo ak ho umožní alebo odsúhlasí Poskytovateľ. Ak skorším vjazdom vznikne parkovanie nad rámec zaplatenej rezervácie, môže vzniknúť povinnosť uhradiť doplatok podľa aktuálnych pravidiel parkoviska.

Výjazd z parkoviska

Pri výjazde z parkoviska závorový systém automaticky overí platnosť a časový rozsah rezervácie na základe EČV z potvrdenia o rezervácii a automaticky sa opäť otvorí. Ak by sa vyskytol s načítaním problém, prosím kontaktuje asistenčnú službu priamo na rampe, ktorá funguje 24/7 h, alebo:

- počas prevádzkovej doby 09,00 – 20,00 sme k dispozícii na mobile 0911 99 67 76

- počas prevádzkovej doby 20,00 – 09,00 je k dispozícii priamo pracovník objektu nachádzajúci sa osobne počas tejto doby v objekte 0948 12 70 09

Prekročenie doby parkovania a doplatky:

- Pre plynulý odchod platí po uplynutí rezervovaného času **ochranná lehota 120 minút**.
- Pokiaľ zákazník opustí parkovisko po uplynutí tejto 120-minútovej ochrannej lehoty, bude mu účtovaný dodatočný poplatok za parkovanie vo výške **2 € za každých aj začatých 30-minút**.
- Úhrada vzniknutého doplatku je možná **výhradne bezhotovostne platobnou kartou** priamo na výjazdovom termináli pri závore. Závera sa otvorí až po úspešnej úhrade nedoplatku.
- Ak automatický systém nerozpozná EČV alebo zobrazí nesprávny doplatok, zákazník je povinný pred vykonaním ďalšej platby kontaktovať asistenčnú službu prostredníctvom interkomu na výjazdovom termináli.

8. Práva a povinnosti Zákazníka

- 8.1 Zákazník je povinný dodržiavať dopravné značenie, pokyny prevádzky, bezpečnostné pravidlá a parkovať tak, aby neobmedzoval ostatné vozidlá.
- 8.2 Zákazník je povinný vozidlo riadne uzamknúť, zabezpečiť proti pohybu a nenechávať v ňom cennosti alebo predmety, ktoré nie je vhodné ponechať v odstavenom vozidle.
- 8.3 Na parkovisku je zakázané vykonávať opravy vozidla, manipulovať s nebezpečnými látkami alebo vykonávať činnosti, ktoré môžu poškodiť majetok, ohroziť osoby alebo narušiť prevádzku.
- 8.4 Zákazník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí svojim konaním alebo vozidlom Poskytovateľovi alebo tretím osobám.

9. Zodpovednosť Poskytovateľa

- 9.1 Predmetom služby je poskytnutie parkovacieho miesta. Poskytovateľ nepreberá vozidlo do úschovy a neposkytuje službu stráženia vozidla.
- 9.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú konaním tretích osôb, odcudzenie vecí ponechaných vo vozidle ani za škodu spôsobenú vyššou mocou alebo prírodnými javmi, pokiaľ zodpovednosť Poskytovateľa nevyplyva zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 9.3 Týmto VOP nie je vylúčená ani obmedzená zodpovednosť Poskytovateľa v prípadoch, v ktorých ju podľa právnych predpisov nemožno platne vylúčiť alebo obmedziť.
- 9.4 Ak Zákazník zistí škodu alebo inú mimoriadnu udalosť, mal by ju bez zbytočného odkladu oznámiť asistenčnej službe alebo SBS ešte pred opustením areálu, ak je to vzhľadom na okolnosti možné, a následne poskytnúť Poskytovateľovi údaje potrebné na preverenie udalosti.

10. Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy uzavretej na diaľku

- 10.1 Ak je Zákazník spotrebiteľom a zmluva bola uzavretá na diaľku, jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy sa riadi zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.
- 10.2 Ak sa na konkrétnu zmluvu vzťahuje zákonné právo na odstúpenie, spotrebiteľ môže spravidla odstúpiť do 14 dní od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Toto zákonné právo je odlišné od obchodnej možnosti storna podľa článku 5 týchto VOP.
- 10.3 Pri odstúpení po začatí poskytovania služby môže byť spotrebiteľ povinný uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie v rozsahu a za podmienok stanovených zákonom.
- 10.4 Spotrebiteľ môže oznámenie o odstúpení zaslať na e-mail e-parking@centrumdovoleniek.sk alebo na adresu sídla Poskytovateľa; tým nie sú dotknuté ďalšie zákonné spôsoby uplatnenia práva na odstúpenie, vrátane funkcie na odstúpenie v online rozhraní, ak ju Poskytovateľ musí podľa zákona zabezpečiť.

10.5 Ak právny predpis v konkrétnom prípade ustanovuje výnimku z práva na odstúpenie, uplatní sa táto zákonná výnimka.

11. Ochrana osobných údajov

11.1 Prevádzkovateľom osobných údajov je Centrum dovolení s.r.o., so sídlom Pivovarská 1070/2, 010 01 Žilina, IČO: 47 743 867, IČ DPH: SK2024068651.

11.2 Prevádzkovateľ spracúva najmä meno a priezvisko, telefónne číslo, e-mail, fakturačné údaje, EČV, údaje o rezervácii, údaje súvisiace s platbou a ďalšie údaje poskytnuté v súvislosti s rezerváciou a využitím parkovacej služby.

11.3 Účelom spracúvania je najmä vytvorenie a správa rezervácie, uzatvorenie a plnenie zmluvy, identifikácia vozidla pri vjazde a výjazde, komunikácia so Zákazníkom, spracovanie platieb a refundácií, účtovná a daňová evidencia, vybavovanie reklamácií a ochrana právnych nárokov.

11.4 Právnym základom spracúvania je podľa povahy spracúvania najmä plnenie zmluvy alebo vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy, plnenie zákonnej povinnosti a oprávnený záujem Prevádzkovateľa. Ak je spracúvanie založené na súhlase, súhlas sa získava samostatne.

11.5 Poskytnutie údajov potrebných na rezerváciu je zmluvnou požiadavkou. Bez ich poskytnutia nemusí byť možné rezerváciu vytvoriť alebo službu riadne poskytnúť.

11.6 EČV a automatizovaný závorový systém

EČV je spracúvané na účely identifikácie vozidla a automatizovaného vjazdu a výjazdu. Technológia VILLA PRO pri rampe sníma a rozpoznáva EČV a porovnáva ho s údajom priradeným k rezervácii. Výsledkom je technické rozhodnutie o otvorení závoru alebo potrebe ďalšieho overenia. Pri probléme môže Zákazník kontaktovať asistenčnú službu.

11.7 Prijemcovia a sprostredkovatelia

Osobné údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu sprístupnené najmä týmto subjektom:

- Booqme – poskytovateľ rezervačného systému, na účely vytvorenia, evidencie a správy rezervácií;
- Stripe – poskytovateľ platobných služieb, na účely spracovania online platieb, doplatkov a refundácií; pri jednotlivých činnostiach môže vystupovať v postavení podľa vlastných podmienok ochrany osobných údajov;
- prevádzkovateľ technológie VILLA PRO – na účely prevádzky závorového systému, snímania a rozpoznávania EČV, umožnenia vjazdu a výjazdu a riešenia technických udalostí.

Osobné údaje môžu byť poskytnuté aj orgánom verejnej moci alebo iným oprávneným subjektom, ak takú povinnosť ustanovuje právny predpis.

Pri online platbe Poskytovateľ nespracúva ani neuchováva úplné údaje platobnej karty, ak ich spracovanie zabezpečuje Stripe.

11.8 Doba uchovávania

Osobné údaje sa uchovávajú počas obdobia nevyhnutného na splnenie účelu spracúvania a následne počas lehôt vyžadovaných právnymi predpismi alebo potrebných na ochranu a uplatňovanie právnych nárokov. Účtovné a daňové doklady sa uchovávajú počas zákonom stanovenej doby.

11.9 Marketing

Údaje získané na účely rezervácie nie sú automaticky používané na marketing len z dôvodu vytvorenia rezervácie. Ak je na zasielanie marketingovej komunikácie potrebný súhlas, získava sa samostatne a dobrovoľne a jeho udelenie nie je podmienkou rezervácie.

11.10 Práva dotknutej osoby

Zákazník má za podmienok stanovených právnymi predpismi najmä právo na prístup k osobným údajom, opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania, prenosnosť údajov, právo namietat' proti spracúvaniu založenému na oprávnenom záujme a právo odvolať súhlas, ak je spracúvanie založené na súhlase. Má tiež právo podať návrh na začatie konania na Úrade na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

Práva možno uplatniť na e-mailovej adrese e-parking@centrumdovoleniek.sk alebo písomne na adrese sídla Prevádzkovateľa. Podrobnejšie informácie môžu byť uvedené v samostatných zásadách ochrany osobných údajov.

12. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

12.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva.

12.2 Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie v zákonnej lehote, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa platných právnych predpisov. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

13. Záverečné ustanovenia

13.1 Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

13.2 Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane neplatným alebo neúčinným, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení.

13.3 Poskytovateľ môže VOP meniť. Pre konkrétnu rezerváciu je rozhodujúce znenie VOP účinné v čase uzavretia zmluvy, pokiaľ sa strany nedohodnú inak alebo právny predpis neustanovuje inak.

13.4 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť 1. 10. 2026.

REKLAMAČNÝ PORIADOK E-PARKING

Účinný od 1. 10. 2026

Reklamáciu musí zákazník zaslať písomne alebo elektronicky, s pripojeným reklamačným protokolom z miesta parkovania a to doporučene na adresu spoločnosti Centrum dovolení s.r.o. Pivovarská 1070/2, 010 01 Žilina, elektronicky mailom, príp. na adresu prevádzky:

- OC Galéria Tesco, Veterná 40, 917 01 Trnava,
- Moravská 1881/46, 020 01 Púchov,
- Pivovarská 1070/2, 010 01 Žilina.
- Metodova 3, 080 01 Prešov,
- Alžbetina 29, 040 01 Košice
- Hodonínska 27, 841 03 Bratislava

Poskytovateľom služby je Centrum dovolení s.r.o., so sídlom Pivovarská 1070/2, 010 01 Žilina, IČO: 47 743 867, IČ DPH: SK2024068651. Centrum dovolení nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné poškodenie, znehodnotenie alebo odcudzenie odstaveného dopravného prostriedku (najmä, nie však výlučne osobných motorových vozidiel).

Centrum dovolení s .r.o. týmto reklamačným poriadkom v súlade s §18 ods.1 Zákona č. 108/2024 Z.z o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv pri reklamacii služieb.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so Zákonom č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, Zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, Zákonom č.281/2001 Z.z. o zázadoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Tiež je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste v online objednávkovom formulári, kam sa každý klient pri rezervácii dostane a na znak prijatia musí odkliknúť, že s nimi súhlasí.

Lehota na podanie reklamácie

Reklamácia sa musí uplatniť u predajcu parkovania bez zbytočného odkladu, a to najneskôr do 7 dní od ukončenia prenájmu parkovania.

Ak si zákazník v tomto termíne reklamáciu neuplatní, právo na reklamáciu zaniká. Táto lehota sa zachová aj v prípade, ak zákazník podá reklamáciu priamo u sprostredkovateľa Centrum dovolení príp. na adresu akejkoľvek prevádzky sprostredkujúcej predaj parkovania na parkovisku E.Parking , ktorá reklamáciu najneskôr do 3 dní odo dňa jej prijatia odošle alebo odovzdá usporadujúcej cestovnej kancelárii na vybavenie.

Poskytovateľ vybaví reklamáciu najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia. Lehota na vybavenie reklamácia začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, kedy bola reklamácia uplatnená. Po uplynutí lehoty vzniká spotrebiteľovi nárok na vrátenie peňazí za reklamovanú službu.

O spôsobe vybavenia reklamácie zákazníka oboznámi usporadujúca cestovná kancelária v súlade so svojím reklamačným poriadkom.

Spôsoby reklamácie

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas a bez zbytočného odkladu tak, aby sa vec dala do poriadku, pokiaľ možno hneď na mieste, lebo s odstupom času sa sťažuje dokázateľnosť i objektivnosť posudzovania a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie.

Zákazník pri uplatňovaní reklamácie musí predložiť potvrdenie o rezervácii a doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje. K reklamácii je potrebné priložiť aj popis udalosti, ktorá je príčinou reklamácie služieb, kontaktnú osobu, adresu a telefonický kontakt.

Reklamáciu možno poslať doporučené aj na adresu sídla spoločnosti Centrum dovolení s.r.o, Pivovarská 1070/2, 010 01 Žilina, prip. na adresu ktorejkoľvek prevádzky CA CD, alebo ju podať písomne, elektronicky mailom alebo ústne v sídle spoločnosti Centrum dovolení s.r.o. Pivovarská 1070/2, 010 01 Žilina, prip. na adresu akejkoľvek prevádzky CA CD.

Obsah reklamácie

Reklamácia musí obsahovať údaje potrebné na identifikáciu služieb, ktoré mali nedostatky alebo ktoré neboli poskytnuté vôbec.

Na identifikáciu služieb zákazník musí uviesť:

- číslo rezervácie,
- dátum jej uzatvorenia,
- akým spôsobom bolo parkovanie zakúpené (ak cez sprostredkovateľa tak treba uviesť tiež meno),
- opis nedostatkov poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec,
- čoho sa zákazník domáha, t. j. bezplatného odstránenia nedostatkov, náhradného poskytnutia služby, pokiaľ je to podľa charakteru služby možné, primeranej zľavy z ceny služby, ktorá mala nedostatky
- bankové spojenie zákazníka, pokiaľ žiada primeranú zľavu z ceny služby, ktorá mala nedostatky,
- reklamačný protokol z miesta pobytu, ktorý obsahuje, pokiaľ možno potvrdenie vlastníkom objektu, fotografie, prípadne ďalšie preukazné doklady, a ktorý je podpísaný delegátom cestovnej kancelárie v prípade, ak sa reklamácia uplatňuje priamo na mieste poskytovaných služieb.

Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinný poskytovať pri vybavovaní reklamácie súčinnosť, a to najmä:

- doplňovať požadované údaje,
- podávať informácie a vysvetlenia,
- predkladať doklady preukazujúce skutočný stav.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

NR SR schválila dňa 12.11.2015 zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorý nadobúda účinnosť 1. februára 2016.

Tento zákon upravuje najmä:

- a) alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov
- b) podmienky zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR,
- c) práva a povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov a nimi poverených fyzických osôb
- d) práva a povinnosti strán alternatívneho riešenia sporu.

Zákon sa vzťahuje na spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike, a spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v

- a) Slovenskej republike (ďalej len „vnútroštátny spor“),
- b) inom členskom štáte Európskej únie, než je členský štát Európskej únie v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (ďalej len „cezhraničný spor“).

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Zákon sa nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi.

Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.

Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov, t.j. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia, pričom okruh spotrebiteľských sporov, ktoré sú v ich pôsobnosti je vymedzený týmto zákonom.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je aj oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov. Žiadosť o zápis do zoznamu môže podať právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z., komora zriadená zákonom v zmysle napr. zákona 9/1992 Zb. alebo záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb. Obsah žiadosti o zápis, potrebné prílohy a ďalšie podmienky stanovuje tento zákon.

Samotné alternatívne riešenie sporov je oprávnená viesť len fyzická osoba zapísaná v zozname, t.j. poverená fyzická osoba, ktorá musí spĺňať tieto predpoklady:

- a) spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,
- b) bezúhonnosť,
- c) dôveryhodnosť,
- d) vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov,
- e) musí byť so subjektom alternatívneho riešenia sporov v pracovnoprávnom vzťahu alebo v štátnozamestnaneckom pomere alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu.

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť aj formulár, ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť

- a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,
- b) na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu predĺžiť.

Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zjavné, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu, ktorú predloží stranám sporu. Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia subjektu alternatívneho riešenia sporov, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami. Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu alternatívneho riešenia sporov dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu. Subjekt alternatívneho riešenia sporov stranám sporu bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.

Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné, avšak oprávnená právnická osoba môže požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume najviac päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

V Bratislave dňa 01.10.2026