**Alternatívny spôsob riešenia sporov**

1. Vážený spotrebiteľ. Ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva, alebo nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu, svoju žiadosť o nápravu nám zašlite na našu emailovú adresu: objednavky@slnieckovo.sk

2. Ak Vám odpovieme na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania na uvedenú emailovú adresu, prípadne nebudete spokojný s našim riešením, potom na základe novelizovaného Zákona č. 102/2014 a Zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, máte právo na alternatívny (mimosúdny) spôsob riešenia sporov.

3. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Na podanie návrhu môžete využiť formulár, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle príslušného ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov k dátumu 10.4.2016 je tu: http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s. Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

5. Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe na Slovenskú obchodnú inšpekciu je ars@soi.sk.

6. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh spotrebiteľa odmietnuť, napr.:

- ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur;

- ak je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia, a podobne.

7. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na:

https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK. Sťažnosť tu môže podať spotrebiteľ žijúci v EÚ na obchodníka so sídlom v EÚ.

8. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.