



## Informácia o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z.

V súlade s ustanoveniami § 10a ods. 1 písmeno k) zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov a § 3 ods. 1 písmeno t) zákona č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších predpisov týmto spoločnosť Orange Slovensko, a.s., informuje spotrebiteľov, že majú v prípadoch a za podmienok určených v príslušných ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. možnosť obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov za účelom zmierlivého vyriešenia sporu medzi spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., a spotrebiteľom vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzavretej medzi nimi alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Orange Slovensko, a.s., porušila jeho práva spotrebiteľa.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a pre ostatné spory týkajúce sa poskytovania tovarov a/alebo služieb spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., Slovenská obchodná inšpekcia. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú v rozsahu zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR oprávnené právnické osoby zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v prípade, ak sa obrátil na spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so žiadosťou o nápravu z dôvodu nespokojnosti so spôsobom vybavenia jeho reklamácie alebo z dôvodu, že sa domnieva, že spoločnosť Orange Slovensko, a.s., porušila jeho práva, pričom spoločnosť Orange Slovensko, a.s. na túto jeho žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Spotrebiteľ je oprávnený využiť v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Orange Slovensko, a.s., (resp. jej obchodných zástupcov) na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu tiež európsku platformu riešenia sporov online na webovej adrese [www.ec.europa.eu/consumers](http://www.ec.europa.eu/consumers) alebo na [www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK).

## Informácia pre používateľov platobných služieb

V súlade s ustanoveniami § 90 a nasl. zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov týmto spoločnosť Orange Slovensko, a.s., informuje používateľov platobných služieb o nasledovných možnostiach mimosúdneho riešenia sporov.

Používateľ platobných služieb, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Orange Slovensko, a.s., vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Orange Slovensko, a.s., porušila jeho práva. Ak na žiadosť o nápravu spoločnosť Orange Slovensko, a.s., odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 35 pracovných dní odo dňa jej odoslania, má používateľ platobných služieb právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) podaním návrhu na začatie ARS. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon o ARS“), ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Zoznam subjektov ARS vedie Ministerstvo hospodárstva SR (MH SR) na svojom webovom sídle: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>.

Podaním návrhu na začatie ARS nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na súd. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, napríklad aj prostredníctvom formulára, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle MH SR a každého subjektu ARS. Alternatívne riešenie sporu je pre spotrebiteľa bezplatné.

Slovenská banková asociácia (ďalej len „SBA“) je v oblasti ochrany spotrebiteľa subjektom ARS oprávnená riešiť spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb, ktoré vznikli medzi používateľmi platobných služieb, ktorými sú spotrebiteľia a poskytovateľmi platobných služieb. Na tento účel SBA zriadila samostatný Inštitút ARS s webovým sídlom <http://institutars.sk/>, na ktorom sú uvedené pravidlá SBA pri alternatívnom riešení sporov, formulár a postup na podávanie návrhov na začatie ARS.

Spoločnosť Orange Slovensko informuje používateľov platobných služieb, ktorí nie sú spotrebiteľmi, o možnosti rozhodcovského riešenia sporov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb – napríklad formou mediácie. Osobitnými predpismi upravujúcimi rozhodcovské riešenie sporov alebo iné mimosúdne riešenie sú zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii v zmysle neskorších predpisov. Aktuálny zoznam rozhodcovských súdov a mediátorov je možné nájsť na webovej stránke Ministerstva spravodlivosti SR.