

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S), IČO 42088453,
sídlo a korešpondenčná adresa: Nám. Sv. Egídia 95, 058 01 Poprad,
adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: ars@sopotrebiteľov.sk,
telefonický kontakt: 0944 533 011

PRAVIDLÁ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV

Autor: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S)

Účinnosť od 1. decembra 2025

Tento dokument vydala Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zapísaný v zozname subjektov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Pravidlá upravujú postupy pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov vykonávané podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Obsah

Čl. 1	Úvodné ustanovenia	3
Čl. 2	Základné pojmy	4
Čl. 3	Poverené fyzické osoby	4
Čl. 4	Pôsobnosť S.O.S. ako subjektu ARS	5
Čl. 5	Žiadosť o nápravu	6
Čl. 6	Podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu	6
Čl. 7	Postup S.O.S. ako subjektu ARS po podaní návrhu	7
Čl. 8	Odmietnutie návrhu	7
Čl. 9	Začatie alternatívneho riešenia sporu a jeho účinky	8
Čl. 10	Základné ustanovenia o alternatívnom riešení sporov	9
Čl. 11	Súčinnosť strán sporu a tretích osôb	10
Čl. 12	Prerušenie alternatívneho riešenia sporu	10
Čl. 13	Ukončenie alternatívneho riešenia sporu	11
Čl. 14	Dohoda o vyriešení sporu	11
Čl. 15	Odôvodnené stanovisko	12
Čl. 16	Odloženie návrhu	12
Čl. 17	Doručovanie	13
Čl. 18	Náklady alternatívneho riešenia sporu	13
Čl. 19	Záverečné ustanovenia	13

Čl. 1 - Úvodné ustanovenia

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) je právnická osoba založená za účelom ochrany spotrebiteľov v roku 2009 (ďalej ako „S.O.S.“).

Na základe splnenia podmienok uvedených v § 4 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“, alebo „zákon“), je S.O.S. zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej aj ako „subjekt ARS.“) a je oprávnená riešiť všetky druhy spotrebiteľských sporov. Alternatívne riešenie konkrétneho spotrebiteľského sporu vykonáva S.O.S. prostredníctvom poverených fyzických osôb, ktoré spĺňajú podmienky podľa § 8 ods. 2 a ods. 3 zákona o ARS

Všetky informácie požadované podľa § 10 zákona o ARS zverejňuje S.O.S. na svojom webovom sídle <http://www.sopotrebiteľov.sk>.

Názov subjektu ARS: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.)

Sídlo subjektu ARS: Námestie sv. Egídia 95, 058 01 Poprad

Adresa na doručovanie: Námestie sv. Egídia 95, 058 01 Poprad

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: ars@sopotrebiteľov.sk

Telefonický kontakt: 052/286 13 00, 0944 533 011

Údaj o zápise do zoznamu subjektov ARS: 8.2.2016

Zoznam poverených fyzických osôb, ktoré v mene subjektu ARS riešia spory:

JUDr. Renáta Dolanská

JUDr. Katarína Adamovská

JUDr. Katarína Jančárová

Mgr. Andrea Kadlečíková

Mgr. Elena Szabóová

JUDr. Jana Vargová

Mgr. Petra Vargová Čakovská

S.O.S. ako subjekt ARS zapísaný v zozname subjektov ARS týmto vydáva, v súlade so zákonom o ARS, tieto PRAVIDLÁ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV (ďalej len „Pravidlá ARS“), ktorých cieľom je objasniť postupy subjektu ARS, ním poverených fyzických osôb ako aj strán sporu pri alternatívnom riešení spotrebiteľského sporu a to vo veciach, v ktorých bol zo strany spotrebiteľa subjektu ARS podaný návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu.

Čl. 2 - Základné pojmy

Na účely vedenia alternatívneho riešenia sporu podľa týchto pravidiel sa rozumie pod pojmami :

1. Alternatívne riešenie sporu - postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Na účely týchto pravidiel sa ďalej v texte používa na označenie slovného spojenia „alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov“ aj skratka ARS.
2. Subjekt alternatívneho riešenia sporov - orgán uvedený v § 3 ods. 2 zákona a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstva hospodárstva SR (ďalej len „MHSR“) podľa § 5 ods. 2 zákona.
3. Poverená fyzická osoba – fyzická osoba poverená subjektom ARS k alternatívne riešenie sporov podľa zákona o ARS, ktorá spĺňa podmienky uvedené v § 8 ods. 2 zákona o ARS a je v pracovnoprávnom vzťahu alebo štátnozamestnaneckom pomere vo vzťahu k subjektu ARS alebo je jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu.
4. Spotrebiteľ - fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
5. Obchodník - osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.
6. Strany sporu - spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a obchodník, proti ktorému návrh smeruje.
7. Spotrebiteľský spor - spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou.
8. Spotrebiteľská zmluva - každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.
9. Zákon o ARS – zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
10. Zákon o ochrane spotrebiteľa – zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Čl. 3 - Poverené fyzické osoby

1. Alternatívne riešenie sporov sú v mene S.O.S. ako subjektu ARS, oprávnené viesť výlučne len poverené fyzické osoby, ktoré spĺňajú podmienky uvedené v § 8 ods. 2 zákona o ARS a sú členmi S.O.S..
2. Subjekt ARS prideliť návrhy povereným fyzickým osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb.
3. Poverená fyzická osoba, ktorej S.O.S. návrh prideliť, je povinná bezodkladne informovať subjekt ARS o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jej nezávislosť alebo nestrannosť.

4. Poverená fyzická osoba je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene subjektu ARS zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len strana sporu, v ktorej záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.
5. Poverená fyzická osoba nesmie za riešenie sporu prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako subjektu ARS.

Čl. 4 – Pôsobnosť S.O.S. ako Subjektu ARS

1. S.O.S. ako subjekt ARS je oprávnená riešiť spory medzi obchodníkom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy (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 (ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky) bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu:
 - a) v Slovenskej republike (vnútroštátny spor)
alebo
 - b) v inom členskom štáte Európskej únie, než je členský štát Európskej Únie, v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo obchodník (cezhraničný spor).
2. Postupy ARS sa nevzťahujú na :
 - a) spory, v ktorých si uplatňuje právo obchodník voči spotrebiteľovi,
 - b) komunikáciu medzi spotrebiteľom a obchodníkom za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu,
 - c) spory riešené obchodníkom alebo treťou osobou, ktorá je s obchodníkom v pracovnoprávnom vzťahu alebo v inom právnom vzťahu,
 - d) spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne,
 - e) spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (§ 7 ods. 1 zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov) alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (§ 13 zákona č. 576/2004 Z.z. v znení neskorších predpisov),
 - f) spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou (zákon č. 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov).

Čl. 5 – Žiadosť o nápravu

1. Zákonným predpokladom na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu je, že spotrebiteľ sa ešte pred podaním návrhu obrátil na obchodníka so žiadosťou o nápravu.
2. Spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosťou o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa.
3. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie ARS subjektu ARS, ak obchodník na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Čl. 6 - Podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu

1. Návrh na začatie ARS (v ďalšom texte len ako „návrh“) môže S.O.S. ako subjektu ARS podať len spotrebiteľ. Za podanie návrhu a za začatie ARS neúčtuje S.O.S. spotrebiteľovi žiaden poplatok.
2. Návrh možno podať v slovenskom jazyku pri vnútroštátnom spore a v anglickom jazyku pri cezhraničnom spore:
 - a) v listinnej podobe - osobne alebo poštou na adrese: Námestie sv. Egídia 95, 058 01 Poprad alebo
 - b) v elektronickej podobe - zaslaním emailu na adresu: ars@sospotrebitelev.sk.
3. Návrh musí obsahovať náležitosti uvedené v § 12 ods. 3 zákona, ktorými sú:
 - a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie obchodníka,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
 - e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na obchodníka so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s obchodníkom bol bezvýsledný,
 - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g).
4. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7.

5. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle ministerstva: <https://www.mhsr.sk/uploads/files/7cbv11eK.pdf?csrt=13055664352691909123> a na webovom sídle S.O.S.: <https://www.sospotrebitelov.sk/wp-content/uploads/Navrh-na-zacatie-ARS1.pdf>

Čl. 7 – Postup S.O.S. ako subjektu ARS po podaní návrhu

1. Subjekt ARS bezodkladne po prijatí návrhu prideli návrh poverenej fyzickej osobe náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb. Poverená fyzická osoba je povinná bezodkladne informovať subjekt ARS o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jej nezávislosť alebo nestrannosť.
2. Subjekt ARS prostredníctvom poverenej fyzickej osoby preskúma návrh na začatie ARS, ktorý bol u neho podaný. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa čl. 6 týchto pravidiel alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt ARS, prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, bezodkladne informuje spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt ARS zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Subjekt ARS neuplatní postup podľa druhej vety, ak sú dané dôvody odmietnutia návrhu podľa čl. 8 týchto pravidiel.

Čl. 8 – Odmietnutie návrhu

1. Ak spotrebiteľ, napriek výzve podľa Čl. 7 ods. 2 týchto pravidiel, svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt ARS návrh odmietne.
2. Subjekt ARS odmietne návrh aj vtedy, ak :
 - a) nie je príslušný riešiť spor ,
 - b) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g),
 - c) je návrh neopodstatnený (neopodstatneným je najmä návrh, z ktorého je po jeho dôkladnom posúdení a priložených dokladoch zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom ARS, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti, alebo ak spotrebiteľ pred začatím ARS vyhlási, že viac nemá záujem o alternatívne riešenie sporu)
 - d) je návrh šikanóznym (šikanóznym je opakované podanie, ktoré už bolo subjektom ARS najmenej dvakrát odmietnuté a ktoré neobsahuje žiadne nové skutočnosti, ktoré by odôvodňovali iný postup ako odmietnutie návrhu)
 - e) je návrh anonymný,
 - f) požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu.
3. Ak z osobitného predpisu nevyplýva niečo iné, S.O.S. ako subjekt ARS môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak:
 - a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa

- a. doručenia zamietavej odpovede obchodníka na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo
 - b. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal obchodníkovi žiadosť o nápravu, na ktorú obchodník neodpovedal,
 - b) sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s obchodníkom,
 - c) vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
 - d) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
 - e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.
4. Odmietnutie návrhu vykoná subjekt ARS prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, ktorej bol návrh pridelený. Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt ARS oznámi spotrebiteľovi v lehote najneskôr do troch týždňov od doručenia návrhu; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

Čl. 9 - Začatie alternatívneho riešenia sporu a jeho účinky

1. Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu S.O.S. ako subjektu ARS, niektorým zo spôsobov uvedených v Čl. 6 ods. 2 týchto pravidiel. Za úplný návrh sa považuje návrh spĺňajúci náležitosti uvedené v Čl. 6 ods. 3 týchto pravidiel, ku ktorému sú priložené doklady súvisiace s predmetom sporu a preukazujúce skutočnosti uvedené v návrhu.
2. Po posúdení dôvodov na odmietnutie návrhu subjekt ARS bezodkladne písomne oznámi začatie alternatívneho riešenia sporu spotrebiteľovi aj obchodníkovi. Spolu s oznámením o začatí alternatívneho riešenia sporu sa obchodníkovi doručí aj návrh s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa obchodník vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a to v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia.
3. Súčasne s oznámením podľa ods. 2 subjekt ARS informuje strany sporu o tom, že :
 - a) nemusia byť zastúpené právnym zástupcom,
 - b) majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,
 - c) začatím alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
 - d) spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,
 - e) obchodník, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť podľa § 15 ods. 2 zákona dopustí sa správneho deliktu podľa § 27 ods. 1 zákona a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 15 ods. 5 zákona,
 - f) návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.

4. Všetky úkony uvedené v tomto článku vykonáva subjekt ARS prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, ktorej bol návrh pridelený.
5. Začatie alternatívneho riešenia a sporu a jeho ukončenie niektorým zo spôsobov uvedených v § 20 ods. 1 zákona, má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

Čl. 10 – Základné ustanovenia o alternatívnom riešení sporu

1. Subjekt ARS je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.
2. Ak sa strany sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť poverenej fyzickej osoby, bezodkladne informujú Subjekt ARS.
3. Ak subjekt ARS, na základe okolností uvedených v ods. 2 alebo v čl. 7 ods. 1 veta druhá týchto pravidiel, dospeje k odôvodnenému záveru, že poverená fyzická osoba nie je nestranná alebo nezávislá, prideliť riešenie sporu inej poverenej fyzickej osobe. Ak subjekt ARS nemôže prideliť riešenie sporu žiadnej poverenej fyzickej osobe, stranám sporu túto skutočnosť oznámi zároveň s možnosťou postúpiť spor inému vecne príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; právo voľby, ktorému subjektu alternatívneho riešenia sporov spor postúpi, má spotrebiteľ. Ak iný vecne príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov neexistuje, v riešení sporu sa pokračuje len vtedy, ak boli strany sporu informované o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nestrannosť alebo nezávislosť poverenej fyzickej osoby, ktorá rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto poverená fyzická osoba riešila.
4. Subjekt ARS postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným priesťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.
5. Subjekt ARS hodnotí zistené skutočnosti jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach nestranne podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu.
6. Subjekt ARS ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty. Lehota podľa prvej a druhej vety neplynie počas prerušenia alternatívneho riešenia sporu.
7. Všetky práva a povinnosti Subjektu ARS v zmysle tohto článku sa primerane vzťahujú aj na poverenú fyzickú osobu, ktorej bol zo strany Subjektu ARS návrh pridelený.

Čl. 11 – Súčinnosť strán sporu a tretích osôb

1. Strany sporu sú povinné so subjektom ARS spolupracovať a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
2. Na výzvu subjektu ARS, zaslanú obchodníkovi podľa bodu 9 Čl. 2 týchto pravidiel, obchodník je povinný v určenej lehote poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu. Obchodník je ďalej povinný, na základe výzvy subjektu ARS poskytnúť vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii. Lehota poskytnutá obchodníkovi na poskytnutie súčinnosti v zmysle tohto odseku nemôže byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy subjektu ARS.
3. Subjekt ARS je oprávnený požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu; ustanovenia odsekov 1 a 2 sa použijú primerane.
4. Neposkytnutie súčinnosti subjektu ARS zo strany obchodníka alebo tretej osoby, je správnym deliktom.
5. Aj spotrebiteľ, ako strana sporu, je povinný poskytovať subjektu ARS potrebnú súčinnosť. Neposkytnutie súčinnosti zo strany spotrebiteľa môže byť dôvodom pre odloženie návrhu na začatie ARS.
6. Všetky práva a povinnosti subjektu ARS v zmysle tohto článku sa primerane vzťahujú aj na poverenú fyzickú osobu, ktorej bol zo strany subjektu ARS návrh pridelený.

Čl. 12 - Prerušenie alternatívneho riešenia sporu

1. Subjekt ARS môže na nevyhnutný čas prerušiť alternatívne riešenie sporu, ak
 - a) má vedomosť, že obchodník pripravuje alebo podal návrh dobrovoľného opatrenia podľa osobitného predpisu vo veci, ktorej sa alternatívne riešenie sporu týka,
 - b) má vedomosť o prebiehajúcom výkone dohľadu alebo o konaní o porušení povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa vo veci, ktorej sa alternatívne riešenie sporu týka, a ktorého výsledok by mohol prispieť k zmierlivému vyriešeniu sporu.
6. Subjekt ARS preruší alternatívne riešenie ARS zaslaním písomného oznámenia o prerušení ARS.
7. Subjekt ARS pokračuje v ARS bezodkladne po odpadnutí dôvodu na prerušenie alternatívneho riešenia sporu, po oboznámení sa s novou skutočnosťou, ktorá má význam pre pokračovanie v alternatívnom riešení sporu alebo na žiadosť strany sporu. S.O.S. písomne oznámi stranám sporu pokračovanie ARS najneskôr pri prvom úkone, ktorý vykoná voči strane sporu po ukončení prerušenia ARS.

Čl. 13 - Ukončenie alternatívneho riešenia sporu

1. Alternatívne riešenia sporu sa končí dňom:
 - a) uzavretia dohody o vyriešení sporu,
 - b) vydania odôvodneného stanoviska,
 - c) odloženia návrhu,
 - d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou.
 - f) vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu,
 - g) oznámenia strany sporu o vyriešení sporu bez uzavretia dohody podľa § 17, ak druhá strana na základe oznámenia subjektu ARS nevzniesla v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov námietku.
2. Ukončenie ARS spolu s uvedením dňa a spôsobu ukončenia subjekt ARS bezodkladne písomne oznámi ukončenie oboch stranám sporu.

Čl. 14 – Dohoda o vyriešení sporu

1. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, S.O.S. prostredníctvom poverenej fyzickej osoby vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu.
2. Návrh dohody musí obsahovať najmä :
 - a) označenie subjektu alternatívneho riešenia sporov a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,
 - b) presné označenie strán sporu,
 - c) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom ARS,
 - d) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
 - e) dátum vypracovania návrhu dohody.
8. Subjekt ARS doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o:
 - a) možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia,
 - b) skutočností, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde,
 - c) skutočností, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.
9. Návrh dohody môže Subjekt ARS doručiť stranám elektronickými prostriedkami.
10. Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody a doručia Subjektu ARS poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami. Podpisy strán sporu nemusia byť na jednej listine.
11. Doručením písomného súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu ARS, dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „dohoda“). Subjekt ARS, prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, stranám sporu bezodkladne oznámi, že ARS bolo ukončené uzavretím dohody o vyriešení sporu.
12. 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.

Čl. 15 – Odôvodnené stanovisko

1. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu a subjekt ARS na základe skutočností, ktoré zistí pri ARS, dospeje k odôvodnenému záveru, že obchodník porušil správa spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí ARS vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.
2. Odôvodnené stanovisko musí obsahovať
 - a) presné označenie strán sporu
 - b) záver s označením ustanovenia právneho predpisu, ktorý mal obchodník podľa právneho názoru subjektu ARS porušiť,
 - c) odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva a postup subjektu ARS pri hodnotení zistených skutočností,
 - d) iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre vydanie odôvodneného stanoviska,
 - e) informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
 - f) dátum vydania odôvodneného stanoviska,
 - g) označenie subjektu ARS a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.
3. Subjekt ARS prostredníctvom poverenej osoby, bezodkladne doručí odôvodnené stanovisko stranám sporu.

Čl. 16 – Odloženie návrhu

1. Subjekt ARS, po začatí alternatívneho riešenia sporu, návrh odloží, ak:
 - a) zistí že vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom ARS; rozhodol súd alebo rozhodcovský súd; bola uzavretá dohoda o mediácii, alebo bolo ukončené ARS podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g),
 - b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS neposkytol súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu,
 - c) spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,
 - d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 zákona a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu ARS,
 - e) na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že obchodník porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa,
 - f) obchodník neposkytol súčinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 15 a subjekt alternatívneho riešenia sporov nepovažuje skutkový stav za dostatočne zistený na ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa písmena e) alebo podľa § 18,
 - g) dospeje k záveru, že pre pokračovanie alternatívneho riešenia sporu je potrebné vyjadrenie odborne spôsobilej osoby ku skutočnostiam zisteným počas jeho doterajšieho priebehu, pričom nejde o postup podľa § 15 ods. 7 a vo vedení alternatívneho riešenia sporu by bolo možné pokračovať len s vynaložením neprimeraného úsilia.
2. Subjekt ARS, prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, bezodkladne doručí stranám sporu oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia.

Čl. 17- Doručovanie

1. Subjekt ARS doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami.
2. Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú obchodníkovi doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu ARS, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania obchodníka doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.
3. Písomnosti možno obchodníkovi doručovať elektronickými prostriedkami, ak obchodník oznámi subjektu ARS adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a obchodník potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručenú elektronickými prostriedkami. Subjekt ARS doručí obchodníkovi oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu doporučenou poštovou zásielkou, ak obchodník nepotvrdil prijatie písomnosti alebo nezaslal odpoveď v určenej lehote na základe oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu, ak subjekt alternatívneho riešenia sporu doručoval písomnosť podľa prvej vety. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami alebo ak spotrebiteľ neskôr oznámil subjektu ARS elektronickú adresu na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.

Čl. 18 - Náklady alternatívneho riešenia sporu

1. Subjekt ARS vykonáva alternatívneho riešenia sporu vo vzťahu k spotrebiteľovi ako aj predávajúcemu bezodplatne.
2. Náklady spojené s ARS znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

Čl. 19 - Záverečné ustanovenia

1. Na alternatívne riešenie sporov podľa týchto pravidiel sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Na alternatívne riešenie sporov podľa týchto pravidiel sa nevzťahujú ustanovenia zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.
3. Proti úkonom subjektu ARS nie sú prípustné žiadne opravné prostriedky.
4. Na počítanie lehôt a právnu úpravu zastupovania sa primerane použijú ustanovenia všeobecného predpisu o konaní pred súdmi.
5. Tieto pravidlá nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. decembra 2025.