

Pravidlá alternatívneho riešenia sporov

ENERGETICKÝ OMBUDSMAN o. z. (ďalej len „EO o. z.“) vypracoval za účelom ochrany spotrebiteľov tieto podrobné pravidlá alternatívneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „pravidlá“)

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. EO o. z. ako občianske združenie rieši spory medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu a zmlúv o dodávke a odbere tepla.
2. Predávajúcim je osoba, ktorá má ku dňu uzavretia zmluvy podľa prvého bodu alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike (napr. dodávateľ elektriny, dodávateľ plynu, prevádzkovateľ distribučnej sústavy, prevádzkovateľ distribučnej siete).
3. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá má ku dňu uzavretia zmluvy podľa prvého bodu alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v Slovenskej republike (napr. odberateľ elektriny v domácnosti, odberateľ plynu v domácnosti).
4. Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje.
5. EO o. z. vedie alternatívne riešenie sporov v slovenskom a anglickom jazyku.

Článok 2

Účel a princípy alternatívneho riešenia sporov

1. Účelom alternatívneho riešenia sporu je zmierlivo urovnať spor medzi stranami sporu.
2. EO o. z. rieši spor nezávisle, nestranne a s náležitou odbornou starostlivosťou, pričom prihliada na ochranu práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa a predávajúceho.
3. EO o. z. uskutočňuje alternatívne riešenie sporov bezodplatne.

Článok 3

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu

1. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej aj ako „návrh“) má právo podať spotrebiteľ EO o. z. v prípade, ak predávajúci odpovedal na jeho žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Žiadosť o nápravu má spotrebiteľ právo podať predávajúcemu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. Návrh možno podať EO o. z. v slovenskom a anglickom jazyku a to:
 - a) v listinnej podobe na adresu : ENERGETICKÝ OMBUDSMAN o. z., Pod Zečákom 1, 843 01 Bratislava
 - b) elektronicky na e-mailovú adresu: energeticky.ombudsman@gmail.com alebo vyplnením elektronického formulára, ktorý je dostupný na webovom sídle www.energetickyombudsman.sk alebo na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky www.mhsr.sk,
 - c) ústne do zápisnice v sídle EO o. z..
3. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd nie je podaním návrhu dotknutá. Zároveň nie sú dotknuté osobitné predpisy upravujúce riešenie sporov v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní alebo mediáciou.
4. Návrh musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie predávajúceho – názov predávajúceho, sídlo, IČO,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie odberného miesta – napr. adresa a číslo odberného miesta, EIC kód, POD kód,
 - e) označenie, čoho sa spotrebiteľ podaním návrhu domáha,
 - f) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
 - g) 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 dohodou o vyriešenie sporu.
5. Spotrebiteľ priloží k návrhu doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu (ako napr. zmluvu o združenej dodávke elektriny/plynu, vyúčtovaciu faktúru a pod.).
6. Návrh po doručení EO o .z. sa prideliť na vybavenie poverenej fyzickej osobe, ktorá je v zozname poverených fyzických osôb vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „poverená FO“)
7. Po pridelení poverená FO bezodkladne preskúma, či návrh obsahuje náležitosti podľa štvrtého bodu tohto článku a následne rozhodne o ďalšom postupe.
8. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa štvrtého bodu alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, poverená FO bezodkladne zašle spotrebiteľovi výzvu, v ktorej ho informuje o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť nedostatky odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní a zároveň poučí spotrebiteľa o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote podľa článku 4 prvého bodu písm. e) pravidiel.
9. Poverená FO je povinná bezodkladne informovať EO o. z. o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jeho nezávislosť alebo nestrannosť.
10. Ak sa strany sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť poverenej FO, bezodkladne o tom informujú EO o. z..
11. V prípadoch podľa bodu 9 a bodu 10 prideliť EO o. z. alternatívne riešenie sporu inej poverenej FO zapísanej v zozname poverených fyzických osôb vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Ak EO o. z. nemôže prideliť riešenie sporu žiadnej poverenej FO, oznámi stranám sporu túto skutočnosť 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 FO, ktorá rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto poverená FO riešila.

Článok 4

Odmietnutie návrhu

1. EO o. z. návrh odmietne, ak:
- a) nie je príslušný riešiť spor, t. j. nejde o spor podľa článku 1 pravidiel,
 - b) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, 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 f) zákona o alternatívnom riešení sporov,

- c) je návrh neopodstatnený – neopodstatneným návrhom je najmä taký návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti alebo zjavne šikanózný návrh,
- d) je návrh anonymný,
- e) spotrebiteľ napriek výzve podľa článku 3 ôsmeho bodu svoj návrh nedoplnil v určenej lehote a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu.
2. EO o. z. môže návrh odmietnuť, ak:
- a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
1. doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo
 2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
- b) sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
- 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.

Článok 5

Odloženie návrhu

1. EO o. z. po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak
- a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
1. bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov,
 2. rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
 3. bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
 4. bolo ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až f) zákona o alternatívnom riešení sporov,
- b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne 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 o alternatívnom riešení sporov a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,
- e) na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa platnej právnej úpravy v oblasti regulácie sieťových odvetví (napr. zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhlášky URSO č. 207/2023 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu plynu v znení vyhlášky URSO č. 208/2023 Z. z.).
2. Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia poverená FO bezodkladne doručí stranám sporu.

Článok 6

Začatie a postup alternatívneho riešenia sporu

1. Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom, kedy je EO o. z. doručený úplný návrh podľa článku 3 pravidiel.
2. Začatie alternatívneho riešenia sporu poverená FO bezodkladne oznámi stranám sporu, a to zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu. Predávajúcemu zároveň doručí návrh spolu s priloženými dokladmi a vyzve ho, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia.
3. Poverená FO súčasne s oznámením podľa druhého bodu strany sporu informuje 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) predávajúci, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť podľa článku 7 druhého bodu pravidiel, sa dopustí správneho deliktu podľa § 27 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení sporov a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle EO o. z. najviac na 90 dní (tzv. blacklist),
 - f) návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve EO o. z. neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.
4. Poverená FO intenzívne komunikuje (najmä telefonicky, prostredníctvom elektronickej pošty) s oboma stranami sporu za účelom zistenia všetkých relevantných skutočností a zabezpečí, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.
5. Poverená FO postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prieťahom, 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.
6. Poverená FO 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.
7. Ak sa v priebehu alternatívneho riešenia sporu bude javiť ako účelné riešiť spor na osobnom stretnutí strán sporu, poverená FO navrhne stranám možnosť ústneho prejednanie sporu na osobnom stretnutí v sídle EO o. z. a so stranami sporu odkomunikuje možný termín stretnutia vyhovujúci obom stranám sporu tak, aby mal poverená FO potrebný čas na preštudovanie si kompletného návrhu a priložených dokladov.
8. V prípade uskutočnenia osobného stretnutia podľa siedmeho bodu po overení totožnosti strán sporu a podpise prezenčnej listiny poverená FO poučí strany sporu o priebehu konania a vysvetlí im pravidlá a postup, akým sa bude ústne prejednanie viesť. Počas ústneho prejednanie poverená FO napomáha stranám sporu komunikovať, vyjasňovať sporné oblasti a podporuje strany sporu v aktívnom hľadaní kompromisu.
9. Ak sa strany sporu na osobnom stretnutí dohodnú na vyriešení sporu dohodou, poverená FO vyhotoví písomnú dohodu podľa článku 9 druhého bodu pravidiel, ktorú strany sporu vlastnoručne podpíšu.
10. Ak sa strany sporu pri ústnom prejednaní nedohodnú na uzavretí dohody podľa článku 9 druhého bodu, poverená FO spíše z osobného stretnutia zápisnicu, ktorú strany sporu a poverená FO vlastnoručne podpíšu.

11. Strany sporu môže pri alternatívnom riešení sporu zastupovať na základe písomného plnomocenstva s úradne overeným podpisom iná osoba.

Článok 7

Súčinnosť

1. Strany sporu sú povinné spolupracovať s EO o. z. a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
2. Predávajúci je povinný v lehote určenej EO o. z., ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, na základe výzvy podľa článku 5 druhého bodu pravidiel poskytnúť: a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu, b) na základe výzvy EO o. z. vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.
3. Poverená FO môže počas alternatívneho riešenia sporu požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu; ustanovenia prvého a druhého bodu sa použijú primerane.
4. Lehoty stanovené EO o. z. môžu byť v odôvodnených prípadoch na základe žiadosti strán sporu alebo tretej osoby, ktorú EO o. z. požiadal o súčinnosť, predĺžené, najviac však o 30 dní.
5. Ak predávajúci neposkytne poverenej FO súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu podľa § 27 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení sporov, poverená FO je oprávnená obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní (tzv. blacklist).

Článok 8

Ukončenie alternatívneho riešenia sporu

1. Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom:
 - a) uzavretia dohody podľa článku 9 pravidiel,
 - b) vydania odôvodneného stanoviska podľa článku 10 pravidiel,
 - c) odloženia návrhu podľa článku 5 pravidiel,
 - 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.
2. Ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa prvého bodu písm. d) a e) oznámi poverená FO bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa alternatívne riešenie sporu ukončilo.
3. Poverená FO ukončí alternatívne riešenie sporu do deväťdesiatich dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže poverená FO lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Poverená FO je povinná o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.
4. Začatie alternatívneho riešenia sporu podľa článku 6 prvého bodu pravidiel a ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa prvého bodu má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.
5. Poverená FO je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene EO o. z. zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ho môže zbaviť len strana sporu, v ktorej záujme je viazaný povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.

Článok 9

Dohoda o vyriešení sporu

1. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, poverená FO vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu.
2. Návrh dohody musí obsahovať:
 - a) označenie úradu a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej FO, ktorá návrh dohody vypracovala,
 - b) presné označenie strán sporu,
 - c) predmet sporu,
 - d) popis skutkového stavu a postup EO o. z. pri alternatívnom riešení sporu,
 - e) ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých EO o. z. postupoval pri vypracovaní návrhu dohody,
 - f) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom alternatívneho riešenia sporu,
 - g) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
 - h) dátum vypracovania návrhu dohody.
3. Poverená FO doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o
 - a) možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia,
 - b) skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde; zároveň nie sú dotknuté osobitné predpisy upravujúce riešenie sporov v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní alebo mediácii.
 - c) skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.
4. Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody, pričom text dohody nemôže byť pozmenený oproti zneniu dohody odsúhlaseného stranami sporu. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia EO o. z. poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami tak, že listinnú podobu návrhu dohody strana sporu podpíše, naskenuje a zašle úradu napr. v prílohe e-mailu.
5. K uzavretiu dohody o vyriešení sporu dôjde doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody EO o. z..
6. Poverená FO stranám sporu bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody podľa piateho bodu a zároveň zašle stranám sporu kópiu vyhotovenia dohody podpísanú druhou stranou sporu. Vyhotovenie dohody podpísané druhou stranou sporu nie je potrebné podpísať a zaslať EO o. z.. Dohoda je uzavretá už v momente, keď obidve strany sporu samostatne doručia EO o. z. podpísané znenie dohody.
7. 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.
8. Ustanovenia tohto článku sa použijú primerane, ak sa dohoda uzatvára pred poverenou FO za súčasne fyzickej prítomnosti oboch strán sporu.

Článok 10

Odôvodnené stanovisko

1. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody podľa článku 9 a poverená FO na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa platnej právnej úpravy v oblasti regulácie sieťových odvetví (napr. zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhlášky URSO č. 207/2023 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s

elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu plynu v znení vyhlášky URSO č. 208/2023 Z z.), ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

2. Odôvodnené stanovisko musí obsahovať

- a) presné označenie strán sporu,
- b) záver s označením ustanovenia zákona, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,
- c) odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva, a postup EO o. z. 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 EO o. z. a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej FO, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.

3. Odôvodnené stanovisko EO o. z. doručí stranám sporu.

Článok 11

Doručovanie

1. EO o. z. doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou, elektronickými prostriedkami alebo osobne v sídle EO o. z..

2. Predávajúcemu možno písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi EO o. z. adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručенú elektronickými prostriedkami. Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu sa doručí predávajúcemu doporučenou poštovou zásielkou.

3. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou.

4. Ak nie je v pravidlách uvedené inak, EO o. z. možno písomnosti doručiť:

- a) poštovou zásielkou na adresu : ENERGETICKÝ OMBUDSMAN o. z., Pod Zečákom 1, 841 03 Bratislava,
- b) osobne
- c) elektronicky na e-mailovú adresu: energeticky.ombudsman@gmail.com.

5. Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú predávajúcemu 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 EO o. z., ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.

6. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.

Článok 12

Náklady

1. EO o. z. rieši spory podľa zákona o alternatívnom riešení sporov bezodplatne.

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

Článok 13

Záverečné ustanovenia

1. Tieto pravidlá zabezpečujú rovnosť strán sporu a právo každej strany sporu domáhať sa svojich práv prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu, ako aj ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu a nie sú v rozpore so všeobecnými záväznými právnymi predpismi.

2. Podľa týchto pravidiel EO o. z. postupuje od 01. 06. 2024

Bratislava 02. 05. 2024

JUDr. Monika Jankovičová
predseda EO o. z.

Príloha: Formulár