

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ANEKO SK, a.s.

Reklamačný poriadok upravuje zodpovednosť za vady a spôsob ich uplatnenia na tovar (výrobky), ktorý je dodávaný dodávateľom podľa obchodných podmienok, objednávok alebo na základe zmlúv uzatvorených podľa Obchodného zákonníka.

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané tovary (výrobky) alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť - reklamačný technik.

Vady tovaru (výrobkov) :

Výrobok má faktické vady v nasledovných prípadoch:

- množstvo dodaných výrobkov je menšie alebo väčšie ako množstvo, ktoré malo byť dodané podľa zmluvy (resp.objednávky)
- výrobok nemá akosť , ako ju stanovuje zmluva alebo ktorá vyplýva z dodacieho dokladu od dodávateľa
- je dodaný iný výrobok než určuje zmluva (resp.objednávka), pokiaľ nebola náhrada výrobku odsúhlasená odberateľom
- výrobok sa stal nefunkčným

Spôsob uplatnenia reklamácie:

Kupujúci (odberateľ) je povinný uplatniť reklamačné nároky písomne (mail, fax, pošta, osobne u dodávateľa). Na základe prijatého reklamačného podnetu je spísaný formulár "Reklamačný protokol" ktorý podpisujú obe zúčastnené strany. Následne je zo strany dodávateľa vykonaná obhliadka v dohodnutom termíne.

Reklamačný protokol musí obsahovať tieto náležitosti:

- identifikačné údaje kupujúceho (odberateľa)
- číslo faktúry alebo dodacieho listu, na ktorom bol tovar (výrobok) odobratý
- dátum odberu tovaru (výrobkov) odberateľom
- dátum zistenia vady
- presný popis vady
- umiestnenie vadného výrobku (u zákazníka)
- protokol musí obsahovať poradové číslo a dátum uplatnenia reklamácie (mail, fax, pošta)

Termín pre uplatnenie reklamácie:

Kupujúci (odberateľ) je povinný uplatniť bez zbytočného odkladu reklamáciu týkajúcu sa funkčnosti , akosti, farebnosti tovaru (výrobkov) , v termíne do **3 pracovných dní** od obdržania tovaru (výrobku). Pri neskoršom zistení závad platí naša dodávka ako vyhovujúca.

Ak je náš produkt zaťažený nedostatkom, ktorý zakladá oprávnenie na záruku, dodávateľ pristúpi najskôr k odstráneniu závady počas lehoty na vybavenie reklamácií, v krajnom prípade je nutné poskytnúť výmenu produktu za predpokladu, že sú požiadavky na odstránenie závady alebo zníženie ceny vylúčené.

Záruky na akosť a materiál v mesiacoch:

- <i>Plastové okná (profily)</i> – výrobná vada skrytá, vzhľadová a funkčná	24
- <i>Plastové okná (profily)</i> – materiál	60
- <i>Plastové dvere (profily)</i> – výrobná vada skrytá, vzhľadová a funkčná	24
- <i>Plastové dvere (profily)</i> – materiál	60
- <i>Hliníkové okná (profily)</i> – výrobná vada skrytá, vzhľadová a funkčná	24
- <i>Hliníkové okná (profily)</i> – materiál	60
- <i>Hliníkové dvere (profily)</i> – výrobná vada skrytá, vzhľadová a funkčná	24
- <i>Hliníkové dvere (profily)</i> – materiál	60
- <i>Kovania a pohyblivé príslušenstvo</i> – výrobná vada skrytá, vzhľadová a funkčná	24

(pokiaľ sú riadne mazané a ošetrované)	
- Kovania a pohyblivé príslušenstvo – materiál	60
- Výplne dverí – výrobná vada skrytá, vzhľadová a funkčná	24
- Výplne dverí – materiál	60
- Tabuľové sklo – výrobná vada skrytá, vzhľadová a funkčná	24
- Tabuľové sklo – materiál	60
- Doplnky (žaluzie, siete) – výrobná vada skrytá, vzhľadová a funkčná	24
- Doplnky (žaluzie, siete) – materiál	24

Upozornenie:

Výrobky sa nesmú čistiť agresívnymi čistiacimi prostriedkami založenými na kyseline !

Odporúčame používať prípravky na čistenie na báze BIO čističov.

Záruka sa nevzťahuje na závady alebo poškodenia spôsobené mechanickými alebo chemickými vplyvmi, napr. nesprávnym spôsobom ošetrovania a čistenia povrchu alebo poškodenia vyplývajúceho z nesprávneho používania výrobku.

Pri preberaní tovaru (výrobku vrátane montáže) je odberateľ povinný, pokiaľ tomu nebránia závažné dôvody previesť kontrolu dodaného tovaru (výrobku vrátane montáže) z hľadiska jeho nepoškodenosti a funkčnosti.

Doba uplatnenia reklamácie na vady, na ktoré poskytuje predávajúci záručnú dobu sa počíta od prevzatia tovaru (výrobku) konečným spotrebiteľom (od dátumu predaja vyznačenom na preberacom doklade a doklade o zakúpení).

Termín pre vybavenie reklamácie:

Predávajúcim poverený pracovník (spravidla reklamačný technik) rozhodne o oprávnenosti reklamácie ihneď ako sa s ňou preukázateľne zozná (obhliadka), v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Predávajúci je povinný vyriešiť riadne uplatnenú reklamáciu do 30 dní (v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007). V prípade objektívnych komplikácií, ktoré vedú k prekročeniu tohoto termínu, je predávajúci povinný včas informovať kupujúceho o priebehu reklamačného konania.

Spôsob vybavenia reklamácie:

Po riadnom uplatnení reklamácie je kupujúci povinný umožniť predávajúcemu obhliadku tovaru (výrobku) za účelom preverenia oznámených väd. Ak predávajúci uzná – neuzná svoju zodpovednosť za vady, oznámi túto skutočnosť kupujúcemu písomne – “Reklamačný protokol”.

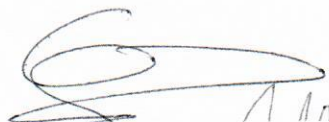
Pre nedostatky, pri ktorých je potrebné priviesť produkt naspäť, ale ktoré spôsobilo chybné, nedbalé alebo neodborné zaobchádzanie, použitie nevhodných údržbových resp. čistiacich prostriedkov, nerešpektovanie prípadných predpisov na používanie, prílišné namáhanie a preťažovanie produktu alebo prirodzené opotrebenie, je ručenie zo strany dodávateľa vylúčené.

Ak nesúhlasí kupujúci so stanoviskom predajcu, je povinný zabezpečiť reklamovaný tovar (výrobok) do doby vyriešenia sporu tak, aby mohlo byť preverené posúdenie nezávislou kontrolnou organizáciou. Ak uzná predávajúci svoju zodpovednosť za uplatnené vady tovaru (výrobku), oznamuje túto skutočnosť kupujúcemu spolu s rozhodnutím ako bude táto reklamácia riešená, napr. dodanie náhradného výrobku, dobropis, odstránenie vady opravou, poskytnutím zľavy, apd. .

Záverečné ustanovenia:

Tento reklamačný poriadok je v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa č.250/2007 Z.z., s Obchodným a Občianskym zákonníkom § 612 – 627 .

Platnosť od: 01.10.2011



Za vadu /chybu, poškodenie/ sa nepovažuje:

1, Zarosenie medzipriestoru (izolovaného priestoru) v špeciálnych sklách

Záruka 2 rokov na vznik kondenzátu vodných pár v medzipriestore dvojskla – trojskla sa nevzťahuje na izolačné sklá, ktoré sú vytvorené aspoň jedným špeciálnym sklom. Špeciálnym sklom sa rozumie sklo, ktoré svojou povrchovou úpravou – nerovnosťou či nevyhovujúcim chemickým zložením – zamedzí dokonalému butylovému utesneniu spojov hliníkového rámčeku a povrchu tabule skla. Za špeciálne sklo je možné považovať sklo ornamentné, vitrážové, chodopakové, ohýbané, vypuklé, matované chemickým (satinato), alebo mechanickým (pieskované) spôsobom a pod.

2, Výskyt interferencií

U izolačného dvojskla sa môžu vyskytnúť interferencie vo forme spektrálnych farieb. Optické interferencie sú charakteristickým javom prekrývania dvoch alebo viac svetelných vln pri stretnutí v jednom bode. Vznikajú náhodne a nedajú sa ovplyvniť.

3, Efekt dvojskiel

Izolačné dvojsklo a trojsklo má uzavretý objem plynu, ktorého stav je určený barometrickým tlakom vzduchu. Po zabudovaní, pri zmenách teploty a tlaku vzduchu, vznikajú krátkodobé konkávne alebo konvexné prehnutia jednotlivých tabúl a tým i optické skreslenia. Tento jav je fyzikálnou zákonitosťou všetkých izolačných skiel.

4, Anizotropia u tvrdených skiel a ich samovoľné prasknutie (zákazkové kalenie)

Vznikne u skla, ktoré bolo ošetrované predpínacím procesom. Rozdielnymi zónami napätia vzniká dvojité lom svetelných lúčov, zviditeľňujú sa spektrálne farebné kruhy, motívy mrakov a pod.

Počas výroby sodnovápenokremičitého plaveného skla z nečistôt a z prímies zo sklárskej vsádzky, vznikajú v hmote skla inklúzie sulfidu nikelnatého. U tepelne neupraveného skla tento fakt nespôsobuje problém. Avšak pri kaliacom procese s ohrievaním na 560-580C a následným chladením je vyvolávané v skle permanentné povrchové tlakové napätie, pričom je menená aj jeho vnútorná štruktúra. Počas fázy ochladzovania skla, pretože NiS má inú tepelnú rozťažnosť ako sklo môže dôjsť lokálne k zvýšeniu vnútorného napätia až do takej miery, že nastane samovoľné roztrieštenie (deštrukcia skla). Táto nepredvídateľná situácia, závisí od viacerých faktorov ako množstvo, rozloženie, veľkosť inklúzií NiS, ako aj napr. od ich vzdialenosti k povrchu, alebo hrúbky daného skla.

5, Kondenzácia na vnútorných plochách

Tvorba rosy na tabuli izolačného skla smerom do miestnosti je určená hodnotou „U“, vlhkosťou vzduchu a vnútornou a vonkajšou teplotou. Orosenie tabúl je podporované obmedzenou cirkuláciou vzduchu, záclonami atď. U izolačného dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izoláciou sa môže krátkodobo tvoriť rosa na vonkajšej strane skla vtedy, keď je vonkajšia vlhkosť veľmi vysoká a teplota vzduchu je vyššia, než teplota povrchu tabule.

6, Zmáčanie skiel

Zmáčanie povrchu vonkajšej strany izolačného skla môže byť rozdielne, napr. kvôli odtlačku prstov, etikiet, vyhladzovacím prostriedkom a pod. Pri vlhkom povrchu skla spôsobeného rosením, dažďom alebo vodou sa pri čistení skla môže stať rozdielne zmáčanie viditeľným.

7, Izolačné sklo s medziokennými priečkami

Dôsledkom vyplývajúcim zo zmien šírky medziokenných priečok, spôsobených zmenou teploty v medzisklennej (izolovanej) dutine medzi sklami nie je možné zabrániť. Viditeľné rezy pílou a nepatrné odlupovanie farby v oblasti rezu sú podmienené výrobou. Odchýlky od pravouhlosti v rozdelených poliach je nutné hodnotiť pri zohľadnení výrobných a montážnych tolerancií. Pri nepriaznivých vplyvoch okolia sa môžu občas pri priečkach vyskytnúť klopajúce zvuky.

8, Prasklina v skle

Preťaženie neočakávaným cudzím pôsobením, napr. náraz, tepelne indukované napätie alebo pohyby konštrukcie rámu, príp. kontakty s konštrukciou pri používaní, môžu viesť k lomu skla. Keby bolo puknutie skla prítomné už pred spracovaním, toto spracovanie by nebolo možné, sklo by nebolo možné rezať atď. Lom skla nie je dôvodom k reklamácií v rámci našej záruky.

Táto záruka sa nevzťahuje na:

- a) spojenia s ornamentným, pieskovaným, leptaným ako aj kaleným sklom,
- b) poškodenia výrobkov spôsobené jeho používateľom alebo treťou osobou v dôsledku zlého užívania, čo sa týka taktiež inštalácie a konzervácie;
- c) poškodenia výrobkov spôsobené ich používaním, ktorý nie je v súlade s ich určeným spôsobom,
- d) poškodenia výrobkov spôsobené užívateľom a ich používaním do nesprávnych inštalačných materiálov.

FORMULAR REKLAMACNEHO ODDELENIA
ANEKO SK – BERNOLAKOVA 57 – ZLATE MORAVCE

DNA : _____ MENO(kto prijal) : _____

NAHLASENIE-Reklamácia: ☐

-Nedorobok ☐

-Platený servis ☐

Zákazník

MENO : _____

BYDLISKO : _____

OKRES : _____

TELEFON : _____

K zákazke

CISLO ZAKAZKY : _____

ZAKAZKA(názov) : _____

KTO MONTOVAL : _____

DATUM MONTAZE : _____

DETAILNY POPIS ZAVADY : _____

ODOVZDAL DNA : _____

MENO(podpis) : _____

PREVZAL DNA : _____

VEDUCI REKLAMACII : _____

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. Nakupujúci má právo požiadať predávajúceho o nápravu v prípade, ak má pocit, že predávajúci porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z.z.

2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov.

3. V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má spotrebiteľ tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na globaltour@globaltour.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Spotrebiteľ môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4. Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Údaje o spotrebiteľovi

meno a priezvisko:

bydlisko:

adresa na doručovanie:

emailová adresa:

telefonický kontakt:

Údaje o predávajúcom

obchodné meno/názov:

miesto podnikania/sídlo:

identifikačné číslo:

emailová adresa:

webová stránka:

telefonický kontakt:

Detaily prípadu

dátum nákupu/podpisu zmluvy:

dátum dodania:

miesto nákupu:

cena tovaru alebo služby:

spôsob platby¹:

spôsob predaja²:

¹ Napríklad bankový prevod, hotovosť, šek, kreditná karta alebo debetná karta.

² Napríklad predajňa, elektronický obchod, iný predaj na diaľku (napr. ponukový katalóg, telefón), podomový predaj, predajná akcia, trh/veľtrh, aukcie alebo internetové aukcie.

dátum uplatnenia reklamácie:

dátum vybavenia reklamácie:

dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:

Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný *(v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)*

Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum

Podpis

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Názov subjektu:	Slovenská obchodná inšpekcia
Sídlo subjektu:	Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27
IČO:	17 33 19 27
Dátum zápisu do zoznamu:	01. 02. 2016
Adresa na doručovanie:	Slovenská obchodná inšpekcia ústredný inšpektorát Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov Prievozská 32, p. p. 29 827 99 Bratislava 27
Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe:	ars@soi.sk adr@soi.sk
Telefonické číslo:	+421 2 582 72 123, +421 2 582 72 141
Fax:	+421 2 534 14 996
Poverené fyzické osoby, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov riešia spory (akademický titul, meno, priezvisko, dĺžka funkčného	Mgr. Ing. Petra Píšová Mgr. Lujza Marčeková Ing. Mária Jurinová Mgr. Eva Habalová JUDr. Lenka Sloviaková Ing. Monika Sartorisová

obdobia)

Mgr. Miloš Šulgan
JUDr. Martina Sujová
Mgr. Peter Liščinský
Mgr. Monika Kapitánová

Jazyky, v ktorých je možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť alternatívne riešenie sporu

slovenský jazyk
anglický jazyk

Všetky spory **okrem** sporov vyplývajúcich zo:

Druhy sporov, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši

- zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy,
- zmlúv o pripojení do distribučnej siete,
- zmlúv o združenej dodávke elektriny,
- zmlúv o združenej dodávke plynu,
- zmlúv o dodávke a odbere tepla,
- zmlúv o dodávke pitnej vody, a
- zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu, a
- zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb,
- zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku, a
- zmlúv o poskytovaní finančných služieb.
- ak spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
- ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim
- ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20,- €
- ak vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým subjekt zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné
- ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia

Dôvody, na základe ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov môže odmietnuť riešiť spor podľa § 13 ods. 4 zákona

Poplatok za začatia alternatívneho
riešenia sporov

alternatívne riešenie sporov je bezodplatné

Právne predpisy, podľa ktorých
postupuje pri riešení sporov

- zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v platnom znení
- zákon č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (Timesharing)
- zákon č. 514/2009 Z. z. o doprave na dráhach,
- zákon č. 646/2005 Z. z. o ochrane niektorých rozhlasových programových služieb a televíznych programových služieb a služieb informačnej spoločnosti a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení
- zákon č. 136/2010 Z. z. o službách na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- zákon č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- zákon č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v platnom znení
- relevantné ustanovenia Občianskeho zákonníka týkajúce sa spotrebiteľských zmlúv,
- zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike,
- Nariadenie EP a R (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004,

ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91

- Nariadenie EP a R (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave
- Nariadenie EP a R (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011, o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004

Záväznosť a právne účinky
výsledku alternatívneho riešenia
sporu

uzavretá dohoda o vyriešení sporu je pre strany sporu záväzná