Informácie pre klientov a spotrebiteľov

Na účely tohto dokumentu sa používa zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o mediácii“).

Na účely tohto dokumentu sa používa zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Na účely tohto dokumentu sa používa zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“).

Podmienky objednania a poskytovania mediácie

Tento dokument vysvetľuje podmienky prijatia prípadu, priebeh mediácie, určenie a úhradu ceny, zrušenie termínu a práva klienta. Oboznámte sa s ním pred objednaním spoplatnenej služby alebo uzatvorením dohody o začatí mediácie. Konkrétny predmet sporu, rozsah služby, cenu a trvanie určí individuálna dohoda alebo výslovne prijatá ponuka; zákonné spotrebiteľské práva tým nemožno obmedziť.

1 Poskytovateľka mediácie

Mediáciu poskytuje osobne a vo vlastnom mene **JUDr. Lenka Bogárová**, zapísaná v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky.

JUDr. Lenka Bogárová, mediátorka
Miesto podnikania a adresa na doručovanie: Sabinovská 11, 821 03 Bratislava
Kancelária zapísaná v registri mediátorov: Sabinovská 11, 821 03 Bratislava
Miesto osobných stretnutí po predchádzajúcej dohode: Einpark Offices by CORWIN, Einsteinova 3998/33, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka
IČO: 55 450 059; DIČ: 1083482224
Evidenčné číslo v registri mediátorov: 2385
E-mail: **bogarova@bridgemediators.sk**; telefón: **+421 948 885 232**

Bridgemediators s. r. o. poskytuje organizačnú, administratívnu, technickú a marketingovú podporu. Nie je mediátorom ani zmluvnou stranou dohody o začatí mediácie a nerozhoduje o odbornom postupe. Spoločnosť ani mediátorka nie sú platiteľmi DPH; k cenám sa DPH nepripočítava. Konečná cena sa klientovi oznámi pred vznikom platobného záväzku. V rámci projektu Bridge Mediators poskytuje **JUDr. Lenka Bogárová** mediáciu, nie právne

služby ani právne zastupovanie. Konzultácie pre klientov sa týkajú možností a postupu mediácie; účastníci mediácie si môžu zabezpečiť nezávislého právneho poradcu.

2 Podstata mediácie a nezávislosť

Mediácia je dobrovoľný a dôverný proces, v ktorom nestranná mediátorka pomáha účastníkom mediácie rokovať o riešení sporu. Spor nerozhoduje, nevydáva rozsudok, nezastupuje jednu stranu ani jej neposkytuje jednostranné právne poradenstvo. Výsledok závisí od slobodnej dohody účastníkov mediácie a nemožno ho garantovať; každý môže využiť vlastného právneho alebo iného odborného poradcu.

Mediácia a podania prebiehajú v slovenskom jazyku; iný jazyk sa dohodne vopred. Informácie a dokumenty sa poskytujú aj na trvanlivom médiu, napríklad e-mailom, vždy, keď to vyžaduje zákon, a inak aj na požiadanie klienta.

Mediátorka preverí vhodnosť sporu a okolnosti významné pre svoju nezávislosť a nestrannosť a oznámi prípadný konflikt záujmov. Ak nemožno zabezpečiť zákonný, slobodný a bezpečný postup, prípad odmietne alebo mediáciu skončí. Súhlas účastníkov mediácie nenahrádza jej zákonné a odborné povinnosti.

3 Prvý kontakt a začatie mediácie

Prvých 20 minút úvodnej telefonickej alebo online konzultácie je bezplatných; ďalšie spoplatnené úkony sa vykonajú až po dohode o rozsahu a cene. Pri prvom kontakte sa poskytujú iba údaje potrebné na spätné kontaktovanie, základné posúdenie prípadu a preverenie konfliktu záujmov. Podrobnosti sporu, dôverné informácie a dokumenty odovzdávajte priamo mediátorke dohodnutým bezpečným spôsobom.

Druhú stranu možno neutrálne osloviť po dohode so záujemcom, ktorý poskytne kontaktné údaje oprávnene použiteľné na tento účel. Pozvanie vysvetlí dôvod oslovenia a dobrovoľnosť mediácie, samo osebe však adresátovi neukladá povinnosť zúčastniť sa ani zaplatiť. Mediátorka overí totožnosť účastníkov mediácie a pri zastúpení aj totožnosť a oprávnenie zástupcu.

Pred uzavretím dohody dostanú všetky osoby zúčastnené na mediácii poučenie o jej priebehu, dobrovoľnosti, dôvernosti, cene a skončení, návrh dohody o začatí mediácie a aktuálny cenník alebo konkrétnu ponuku. Písomnú dohodu o začatí mediácie uzatvárajú osoby zúčastnené na mediácii alebo ich zástupcovia konajúci v rozsahu oprávnenia konať za zastúpeného a mediátorka. Pri uzatváraní na diaľku sa vopred dohodne výmena

podpísaných listín alebo elektronické vyhotovenie s podpismi spĺňajúcimi zákonné požiadavky písomnej formy; samotná identifikácia osoby alebo odoslanie dopytu podpis nenahrádzajú.

Ak sa neuplatní postup podľa § 14 ods. 3 Zákona o mediácii, mediácia sa začína uzavretím písomnej dohody o začatí mediácie medzi mediátorkou a osobami zúčastnenými na mediácii alebo ich oprávnenými zástupcami a zápisom dohody do knihy mediácií. Mediátorka vždy poučí strany aj písomne o tom, že ak čo i len jedna zo strán alebo mediátorka pred začatím mediácie nesúhlasí so zápisom do knihy mediácií, mediácia sa začne uložením uzavretej dohody o začatí mediácie v Notárskom centrálnom registri listín a skončí sa uložením potvrdenia o skončení mediácie v tomto registri. Uloženie dohody nenahrádza súhlas s jej uzavretím.

Pri vedení knihy mediácií sa zabezpečí jej elektronická aj pevne zviazaná listinná podoba a zákonom vyžadované podpisy podľa § 14 ods. 4 Zákona o mediácii. Elektronický podpis dohody sám osebe nenahrádza splnenie týchto evidenčných povinností. Mediácia sa neoznámi ako začatá, kým nie sú splnené všetky požiadavky zvoleného zákonného postupu.

Prvý kontakt, rezervácia, predbežná konzultácia ani úhrada zálohy samy osebe neznamenajú prijatie prípadu na mediáciu ani jej zákonné začatie a nemajú účinky na plynutie právnych lehôt. Môže však vzniknúť samostatná zmluva o dohodnutej konzultácii alebo inej objednanej službe. Účinky riadne začatej mediácie nemožno chápať ako všeobecné predĺženie všetkých procesných lehôt.

4 Cena záloha a výdavky

Pred záväzným objednaním dostane klient konečnú cenu alebo zrozumiteľný spôsob jej výpočtu, rozsah zahrnutých úkonov a platobné podmienky. Ponuka určí účtovaciu jednotku a prípadné minimum, zahrnutú prípravu, rozsah vypracovania dohody a revízií, rozdelenie ceny medzi platiteľov, zálohu a splatnosť. Hodinou sa rozumie 60 minút; ak sa vopred výslovne nedohodne iná účtovacia jednotka, cena stretnutia sa vypočíta pomerne podľa jeho skutočného trvania. Cena podľa hodnoty sporu musí mať vopred určený základ a sadzbu; v tomto projekte sa nedohaduje odmena závislá od výsledku mediácie.

Cenník služieb: bezplatná 20-minútová úvodná konzultácia, rozšírená spoločná konzultácia o možnostiach a postupe mediácie v rozsahu 90 minút za 120 EUR, mediačné stretnutie pre súkromných klientov za 90 EUR za hodinu a pre firmy a podnikateľov za 150 EUR za hodinu. Bežná príprava je zahrnutá; príprava dohody, ktorá je výsledkom mediácie, sa mimo balíka účtuje samostatne od 150 EUR podľa rozsahu a náročnosti. Konkrétna ponuka

vopred určí účtovaciu jednotku, rozsah a konečnú cenu alebo spôsob výpočtu bez pripočítania DPH. Pri dvoch účastníkoch mediácie sa náklady spravidla rozdelia na polovicu, ak sa nedohodnú inak. Individuálna cena podľa hodnoty a náročnosti obchodného alebo majetkového sporu ostáva možná; musí byť určitá a nesmie závisieť od úspechu mediácie.

Balík za **690 EUR** s názvom „Dohoda o otázkach súvisiacich s rozvodom“ je určený fyzickým osobám, ktoré riešia osobné alebo rodinné záležitosti. Zahŕňa bezplatnú úvodnú konzultáciu, tri mediačné stretnutia po najviac 120 minút, bežnú prípravu na ne a vypracovanie jednej dohody, ktorá je výsledkom mediácie, s jednou spoločnou konsolidovanou revíziou. Ide o súhrnnú cenu za oboch účastníkov mediácie: 3 × 180 EUR za stretnutia s prípravou a 150 EUR za vypracovanie dohody vrátane revízie. Balík nezaručuje dosiahnutie dohody ani rozhodnutie o rozvode. Ďalšie práce sa dohodnú vopred; súdne poplatky, advokát, notár, znalec a preklad nie sú zahrnuté. Pri bežnom skoršom skončení sa vyúčtujú uskutočnené stretnutia po 180 EUR, poskytnutá časť práce na dohode najviac do 150 EUR a prípadné oprávnené storno. Ak sa stretnutie skráti pre skončenie mediácie, zohľadní sa jeho skutočné trvanie; príprava sa neúčtuje druhýkrát. Neuskutočnené stretnutia ani nevykonaná príprava dohody sa neúčtujú. Pri zákonnom odstúpení od zmluvy majú prednosť pravidlá pomernej odmeny a vrátenia platieb podľa článku 8. Rozsah balíka si mediátorka a klienti dohodnú pred záväznou objednávkou. Neskôr ho môžu zmeniť len dohodou.

Štandardná záloha zodpovedá cene prvého rezervovaného plateného stretnutia. Uhrádza sa do siedmich dní od doručenia platobných údajov, najneskôr deň pred termínom; pri krátkom predstihu sa splatnosť dohodne individuálne. Konečné vyúčtovanie je splatné do siedmich dní od jeho doručenia. Nevyčerpaná záloha sa pri bežnom skončení vracia do **14 dní** od skončenia služby alebo mediácie. Pri zákonnom odstúpení od zmluvy platia osobitné pravidlá článku 8. Platobné podmienky sa uplatnia až po prijatí klientom.

Vopred sa dohodne pomer úhrady medzi účastníkmi mediácie; pri dvoch účastníkoch mediácie sa cena spravidla delí rovnako, ak sa nedohodnú inak. Vyšší podiel jedného platiteľa mu nedáva výhodnejšie postavenie ani právo ovplyvňovať postup. Príprava alebo iný úkon sa nesmie účtovať osobitne, ak už je zahrnutý v prijatej cene alebo balíku.

Mediátorka môže požadovať primeranú zálohu, ktorá sa započítava na dohodnuté a skutočne poskytnuté služby, oprávnené storno a odsúhlasené výdavky. Po skončení vyhotoví zrozumiteľné vyúčtovanie a nevyčerpanú časť vráti podľa dohodnutých podmienok, pri zachovaní osobitných pravidiel zákonného odstúpenia od zmluvy. Faktúru vystavuje vo vlastnom mene a platba sa uhrádza na účet uvedený v jej doklade.

Tlmočenie, preklady, osobitný prenájom, cestovné alebo notárske úkony sa účtujú iba po predchádzajúcom odsúhlasení ich rozsahu a ceny alebo spôsobu výpočtu. Vznik a výška

výdavkov musia byť preukázateľné; neočakávaný výdavok sa klientovi neúčtuje automaticky bez dohody alebo osobitného zákonného dôvodu.

5 Zmena termínu a storno poplatok

Zrušenie účasti na mediačnom stretnutí oznámte bez zbytočného odkladu na **bogarova@bridgemediators.sk** alebo iným preukázateľným spôsobom. Rozhoduje čas doručenia oznámenia, nie až jeho potvrdenie mediátorkou. Storno podmienky vrátane výšky alebo spôsobu výpočtu poplatku musia byť s klientom písomne dohodnuté pred záväznou rezerváciou plateného termínu; samotné zverejnenie na webe nestačí. Čas oznámenia sa počíta spätne od dohodnutého začiatku stretnutia.

Čas oznámenia pred začiatkom	Storno poplatok
Viac ako 48 hodín	**Bez storno poplatku**
Od 24 do 48 hodín vrátane	25 % dohodnutého základu podľa textu nižšie
Menej ako 24 hodín alebo neúčasť bez oznámenia	50 % dohodnutého základu podľa textu nižšie
Vážna preukázaná prekážka	Možné zníženie alebo odpustenie

Storno poplatok sa počíta iba z vopred dohodnutej ceny zrušeného rezervovaného času, nie z ceny celého balíka alebo celej mediácie. Pri spoločnom stretnutí sa použije podiel ceny pripadajúci na osobu, ktorá účasť zrušila, ak nebol vopred výslovne a písomne dohodnutý iný primeraný spôsob. Poplatok zohľadní ušetrené náklady a obsadenie termínu iným klientom; nesmie viesť k dvojitej úhrade prípravy alebo toho istého času. Pri náhlom ochorení, úraze, hospitalizácii, úmrtí blízkej osoby alebo obdobnej mimoriadnej prekážke možno poplatok znížiť alebo odpustiť. Na posúdenie žiadosti stačí stručne opísať prekážku; diagnózu ani zdravotnú dokumentáciu netreba predkladať. Za zákonné odstúpenie od zmluvy ani za samotné rozhodnutie nepokračovať v mediácii sa sankcia neúčtuje; tým nie je dotknuté primerané storno konkrétneho záväzne rezervovaného termínu, ak nejde o zákonné odstúpenie od zmluvy.

Pri spoločnom stretnutí sa posúdi, či môže so súhlasom ostatných účastníkov mediácie a mediátorky účelne pokračovať bez osoby, ktorá účasť zrušila. Ak sa uskutoční a dohodnutá cena je uhradená, za ten istý čas sa storno navyše neúčtuje. Ak sa neuskutoční, poplatok prípadne znáša osoba, ktorá účasť zrušila, v rozsahu podľa predchádzajúceho odseku. Podľa dohody môže mediátorka účtovať externý náklad, ktorý klient vopred odsúhlasil, ktorý preukázateľne vznikol a ktorý nemožno získať späť. Rovnaký náklad sa neúčtuje dvakrát, napríklad samostatne aj v rámci storno poplatku. Pri zákonnom odstúpení od zmluvy sa takéto náklady účtujú len v rozsahu dovolenom zákonom. Ak termín zruší mediátorka, storno sa neúčtuje a platba sa vráti do **14 dní**, ak platiteľ nesúhlasí so započítaním na náhradný termín.

6 Priebeh dôvernosť a samostatné rozhovory

Mediátorka môže viesť spoločné stretnutia so všetkými účastníkmi mediácie alebo samostatné rozhovory s jednotlivými účastníkmi podľa povahy sporu a dohodnutého postupu. Stretnutia môžu prebiehať osobne alebo online. Štandardne sa nenahrávajú a nevytvárajú sa automatické prepisy ani poznámky pomocou umelej inteligencie. Pri online účasti si každý zabezpečí súkromie a oznámi prítomnosť ďalšej osoby.

Mediátorku, účastníkov mediácie a prizvané fyzické osoby zaväzuje mlčanlivosť podľa § 5 Zákona o mediácii, ak sa strany nedohodnú inak; osobitné zákonné povinnosti a výnimky zostávajú zachované. Dôvernosť sa vzťahuje najmä na vyjadrenia, návrhy, ústupky, listiny a pracovné dohody a pokračuje aj po skončení. Podrobné pravidlá používania a poskytovania informácií upraví dohoda o začatí mediácie. Zákonom vyžadované sprístupnenie sa obmedzí na nevyhnutný rozsah a dotknuté osoby sa informujú, ak je to prípustné.

Pred samostatným rozhovorom mediátorka vysvetlí nakladanie s jeho obsahom. Druhej strane poskytne informáciu iba so súhlasom osoby, ktorá ju oznámila, a v odsúhlasenom rozsahu. Bez súhlasu s ňou mediátorka zaobchádza ako s dôvernou informáciou a nepredstavuje ju ostatným ako skutočnosť, ktorú všetci poznajú alebo s ktorou súhlasia. S osobou, ktorá informáciu poskytla, môže prebrať, čo možno oznámiť druhej strane a akým spôsobom. Mediačný spis vedie mediátorka oddelene, bez prístupu spoločnosti a jej technických dodávateľov.

7 Dohoda, ktorá je výsledkom mediácie a skončenie mediácie

Obsah dohody, ktorá je výsledkom mediácie, určujú účastníci mediácie. Mediátorka pomáha zachytiť riešenie zrozumiteľne a môže odporučiť právne, daňové alebo iné odborné posúdenie. Písomná dohoda je podľa zákona záväzná, jej nútený výkon však vyžaduje splnenie osobitných podmienok, napríklad vykonateľnú notársku zápisnicu alebo schválený súdny zmier. Mediácia nerozvádza manželstvo a nenahrádza dedičské konanie, potrebné súdne schválenie rodičovskej dohody ani formálne podmienky prevodu nehnuteľností. Ak si vykonanie dohody vyžaduje zápis do obchodného registra alebo iný zákonný postup, strany musia vykonať aj tento krok.

Účastník mediácie môže mediáciu skončiť písomným vyhlásením, že mediácia je skončená, doručeným mediátorke. Ďalšie dôvody podľa § 14 ods. 8 Zákona o mediácii zahŕňajú najmä uzavretie dohody, ktorá je výsledkom mediácie, písomné vyhlásenie mediátorky po konzultácii s osobami zúčastnenými na mediácii, že mediácia nebude pokračovať, odmietnutie mediátorky pripojiť podpis k dohode, ktorá je výsledkom mediácie, a predloženie sporu účastníkom mediácie na rozhodnutie súdu alebo rozhodcovskému

orgánu. V prípadoch prijímaných v tomto projekte sa mediácia končí aj uplynutím šiestich mesiacov od začatia, ak si osoby zúčastnené na mediácii nedohodli dlhšiu dobu. Pri postupe cez Notársky centrálny register listín sa uplatní aj pravidlo skončenia podľa článku 3. Odmietnutie uzavrieť dohodu o začatí mediácie nie je skončením mediácie, ktorá sa ešte nezačala.

Pri skončení mediácie mediátorka podľa použitého postupu vykoná zápis v knihe mediácií alebo požiada o uloženie potvrdenia o skončení mediácie v Notárskom centrálnom registri listín. Urobí tak ihneď, a ak tomu bránia dôležité dôvody, najneskôr nasledujúci pracovný deň. Na žiadosť vydá osobe zúčastnenej na mediácii potvrdenie o skončení mediácie a prizvanej osobe potvrdenie o účasti na mediácii. Skončením mediácie nezaniká povinnosť uhradiť dohodnuté a poskytnuté služby; práva spotrebiteľa zostávajú zachované.

8 Spotrebiteľské práva a odstúpenie od zmluvy

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá si službu objednáva mimo svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania; spotrebiteľské práva má aj pri osobnom uzatvorení zmluvy. Zmluva je uzatvorená na diaľku, ak sa dohodne a uzavrie výlučne prostriedkami diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti. Samotný prvotný e-mailový dopyt túto povahu neurčuje. Pri odplatnej zmluve uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov možno spravidla odstúpiť od zmluvy bez dôvodu do **14 dní** od jej uzatvorenia; pri nevyžiadanej návšteve alebo predajnej akcii a v súvislosti s nimi je lehota **30 dní**. Pri neposkytnutí poučenia sa lehota predlžuje za podmienok zákona až o 12 mesiacov. Tieto zákonné práva sa uplatnia bez ohľadu na dohodnuté storno.

Pred záväzným objednaním dostane spotrebiteľ konkrétny rozsah služby, cenu a platobné podmienky, poučenie o odstúpení od zmluvy a príslušný formulár. Pri telefonickej ponuke vznikne zmluva až doručením súhlasu spotrebiteľa s ponukou na trvanlivom médiu; pri dohode o začatí mediácie treba navyše dodržať jej písomnú formu. Potvrdenie zmluvy uzatvorenej na diaľku sa doručí na trvanlivom médiu najneskôr pred začatím služby; pri zmluve mimo prevádzkových priestorov bezodkladne po uzatvorení. Služba sa počas lehoty na odstúpenie od zmluvy začne iba po osobitnom poučení, vyhlásení spotrebiteľa o poučení a jeho výslovnom súhlase so skorším začatím. Tieto prejavy sa zaznamenajú na trvanlivom médiu. Pri následnom odstúpení od zmluvy sa uhradí len zákonne požadovaná pomerná cena poskytnutého plnenia. Právo odstúpiť od zmluvy zaniká úplným poskytnutím služby len pri splnení zákonných podmienok; nie samotným podpisom, platbou alebo prvým stretnutím.

Odstúpenie od zmluvy možno oznámiť jednoznačným vyhlásením, napríklad e-mailom na **bogarova@bridgemediators.sk** alebo listom na doručovaciu adresu mediátorky. Použitie

formulára nie je povinné; na zachovanie lehoty stačí oznámenie odoslať najneskôr v jej posledný deň. Platby sa vracajú do **14 dní** od doručenia oznámenia rovnakým spôsobom, ak spotrebiteľ nesúhlasí s iným bezplatným spôsobom. Ak má mediátorka nárok na úhradu za skutočne poskytnutú časť služby, vyúčtuje ju samostatne. Túto sumu jednostranne neodpočíta od platby, ktorú má spotrebiteľovi vrátiť. Podrobnosti a vyhlásenia obsahujú dokumenty 08 Predzmluvné informácie a odstúpenie od zmluvy a 09 Súhlas so začatím služby pred uplynutím **14 dní**. Ak sa zmluvy začnú uzatvárať prostredníctvom online rozhrania, musí byť zabezpečená aj funkcia na odstúpenie od zmluvy podľa § 20a Zákona o ochrane spotrebiteľa a informácia o jej umiestnení. Samotný webový formulár na nezáväzný dopyt nie je takým uzatvorením zmluvy. Aj keď spotrebiteľ už nemôže odstúpiť od zmluvy, účastník mediácie môže mediáciu skončiť podľa Zákona o mediácii a spotrebiteľ môže naďalej uplatniť svoje práva, ak bola služba poskytnutá s vadami.

9 Reklamácie a žiadosť o nápravu

Reklamácia môže smerovať najmä proti nesprávnemu vyúčtovaniu, neposkytnutiu dohodnutého úkonu alebo nedodržaniu dohodnutého či zákonného postupu. Samotné nedosiahnutie dohody nie je vadou služby; mediátorka však zodpovedá za riadny, odborný a nestranný výkon.

Reklamáciu alebo žiadosť o nápravu zašlite na **bogarova@bridgemediators.sk** alebo na adresu **JUDr. Lenka Bogárová**, Sabinovská 11, 821 03 Bratislava. Uveďte kontakt, označenie služby, opis nedostatku a požadovanú nápravu. Podklady poskytujte v potrebnom rozsahu bezpečným spôsobom. Mediátorka bezodkladne poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a lehote jej odstránenia, ktorá nesmie byť dlhšia ako **30 dní** od vytknutia. Ak zodpovednosť odmietne, dôvody písomne oznámi.

Podľa povahy vady môže náprava zahŕňať opravu vyúčtovania, vrátenie príslušnej ceny alebo opätovné vykonanie úkonu. Ak spotrebiteľ nie je spokojný alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva, môže mediátorke zaslať žiadosť o nápravu. Po zamietavej odpovedi alebo márnom uplynutí **30 dní** od odoslania žiadosti môže za podmienok Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov podať návrh príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Ak spor nepatrí do pôsobnosti osobitného odvetvového orgánu, návrh možno podať Slovenskej obchodnej inšpekcii, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava, e-mail ars@soi.sk, web www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov. Aktuálny zoznam ďalších oprávnených subjektov je na www.economy.gov.sk. Pri zamietnutí žiadosti dostane spotrebiteľ informáciu o príslušných subjektoch aj na trvanlivom médiu. Ide o prípadný spor klienta s poskytovateľkou služby, nie o spor, ktorý bol predmetom pôvodnej mediácie. Tento postup je odlišný od dohľadu nad výkonom

mediácie, ktorý vykonáva Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky. Právo obrátiť sa na súd alebo žiadať náhradu škody zostáva zachované.

10 Obmedzenie mediácie spotrebiteľských sporov

V aktuálnej ponuke projektu Bridge Mediators sa na mediáciu neprijímajú spotrebiteľské spory, teda spory vyplývajúce zo spotrebiteľskej zmluvy alebo s ňou súvisiace. Prípadné rozšírenie ponuky musí predchádzať zabezpečenie podmienok výkonu mediácie spotrebiteľských sporov podľa Zákona o mediácii. Toto obmedzenie predmetu sporu neodníma spotrebiteľské práva klientovi, ktorý si objedná samotnú službu mediácie.

Posledná aktualizácia: 9. novembra 2026.