



Řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi společností POPOV a.s. a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací POPOV, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

- v oblasti finančních služeb finanční arbitr v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi:

Kancelář finančního arbitra Legerova 1581/69 110 00 Praha 1

Email: arbitr@finarbitr.cz Web: finarbitr.cz/cs/

- v oblasti elektronických komunikací :

Český telekomunikační úřad (ČTÚ) v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých zákonů:

Český telekomunikační úřad Odbor kontroly a ochrany spotřebitele

Sokolovská 219 190 00 Praha 9

Email: spotrebitelskespory@ctu.cz Web: ctu.cz/resene-spory-ctu

- v případech, kdy není dána působnost ČTÚ ani finančního arbitra (či jiného určeného subjektu) je dána působnost České obchodní inspekce v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele :

Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát - oddělení ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>