

Na podlagi prvega odstavka 12. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS, Uradni list RS, št. 81/2015), Weber N., pravna svetovanja, analize in mediacije, d.o.o. (v nadaljevanju Weber N., d.o.o.), poslovni naslov Ulica za travniki 40, 1260 Ljubljana-Polje, matična št. 8049033000, davčna št. SI33970114, dne 08. 08. 2023, sprejema naslednja

PRAVILA POSTOPKA IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

kakor sledi:

1. člen (področje uporabe)

Pri izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS) Weber N., d.o.o. kot izvajalke IRPS (v nadaljnjem besedilu: izvajalec IRPS), se uporabljajo določbe Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015) in ta Pravila postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: Pravila), ki podrobneje urejajo način, področja IRPS, vrste IRPS in stroške.

Pravila postopka IRPS se uporabljajo za reševanje domačih in čezmejnih pogodbenih sporov med ponudniki in potrošniki (v nadaljnjem besedilu: stranke postopka). To so spori v zvezi s prodajo blaga ali opravljanjem storitev in niso bili rešeni s pogajanjem med strankami (na podlagi pravočasnega in pravilnega pravnega zahtevka potrošnika za odpravo napake, povračilo škode ali izvedbo plačila) in se rešujejo s posredovanjem izvajalca IRPS.

Izvajalec IRPS v postopku IRPS uporablja svetovalni, posredovalni, predlagalni, razsojevalni ali kombiniran postopek in v skladu z naravo postopka ugotavlja dejanske in pravne vidike spora ter ocenjuje možnosti za uspeh, si prizadeva zblížati potrošnika in ponudnika, jima predlaga način rešitve ali odloči o sporu.

2. člen (vrste postopkov)

Postopek IRPS pri Weber N., d.o.o. se izvaja po pravilih postopka (1) mediacije, v (2) kombiniranem postopku mediacije in arbitraže ali (3) po pravilih postopka arbitraže, v skladu s temi Pravili in veljavno zakonodajo.

Mediacija je postopek, v katerem mediator aktivno pomaga strankam pri sklenitvi sporazumne rešitve spora s pogajanjem. V mediaciji dosežen sporazum se zapiše v obliki izvensodne poravnave ali v obliki notarskega zapisa pri notarju.

Kombinirani postopek mediacije in arbitraže je prostovoljen postopek reševanja sporov, v katerem oseba,

ki vodi postopek IRPS v prvi fazi strankam pomaga do sporazumne rešitve spora v okviru postopka mediacije, če pa stranke v mediaciji ne dosežejo dogovora, prevzame vlogo arbitra in o sporu odloči.

Arbitraža je zaupni postopek reševanja sporov izven sodišča, pri čemer udeleženci prepustijo odločanje arbitru

3. člen (pomen izrazov)

V Pravilih postopkov IRPS imajo uporabljeni izrazi naslednji pomen:

Potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Ponudnik je pravna ali fizična, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na svojo pravnoorganizacijsko obliko in pravna ali fizična oseba, ki ne opravlja pridobitne dejavnosti, če zagotavlja potrošnikom blago in storitve.

Stranka je potrošnik in/ali ponudnik.

Domači potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima ob naročilu blaga ali storitev potrošnik prebivališče, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji.

Čezmejni potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebivališče v državi članici Evropske unije, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji.

Postopek IRPS je postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) in v skladu s temi Pravili.

Izvajalec IRPS po teh pravilih je Weber N., d.o.o., ki vodi postopke izvensodnega reševanja potrošniških sporov po teh Pravilih.

4. člen (jezik postopka)

Postopek IRPS poteka v slovenskem jeziku ali angleškem jeziku, razen če se stranke in izvajalec IRPS, ne dogovorijo drugače. Potrošnik lahko vložijo pobudo za začetek postopka IRPS v slovenskem ali v angleškem jeziku.

5. člen (trajanje postopka)

Postopek IRPS mora biti zaključen v roku 30 dni od dneva začetka postopka IRPS. Stranki in izvajalec IRPS se lahko dogovorijo za krajši rok, kot je določen v temu členu. Izjemoma lahko izvajalec IRPS, po lastni presoji rok iz tega člena podaljša, vendar ne več kot za nadaljnjih 30 dni.

6. člen (začetek postopka IRPS)

Potrošnik vloži pri izvajalcu IRPS pisno pobudo za začetek postopka IRPS (pobuda) na obrazcu, ki je **priloga 1** teh Pravil in se nahaja v elektronski obliki na spletni strani izvajalca IRPS (<http://drweber.si/>).

Pobudo za začetek postopka je potrošnik pri izvajalcu IRPS dolžan vložiti v roku 1 leta od dneva, ko je vložil pritožbo pri ponudniku, pri čemer ta določba nima vpliva na zakonska določila o teku in trajanju zastaralnih in prekluzivnih rokov.

Pisno pobudo za začetek postopka IRPS potrošnik vloži:

- na spletni strani izvajalca IRPS tako, da **izpolni spletni obrazec**,
- po **elektronski pošti** tako, da izpolni obrazec in ga pošlje po elektronski pošti na elektronski naslov izvajalca IRPS: **info@drweber.si**,
- po navadni pošti tako, da izpolni obrazec in ga pošlje na naslov: **Ulica za travniki 40, 1260 Ljubljana-Polje**.

Postopek reševanja potrošniških sporov se začne z dnem:

- ko izvajalec IRPS potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico, v kolikor je pisna pobuda vložena preko spletnega obrazca ali po elektronski pošti,
- ko izvajalec IRPS prejme pisno pobudo, če je pisna pobuda poslana po navadni pošti,
- ko je pisna pobuda oddana na pošto, če je poslana po priporočeni poštni pošiljki.

7. člen (sestavine pobude)

Popolna pobuda mora vsebovati:

- podatke o potrošniku: ime in priimek, naslov prebivališča, elektronski naslov, če ga potrošnik ima, telefonska številka potrošnika,
- podatke o ponudniku: ime in priimek oz. firma, poslovni naslov, elektronski naslov,
- podatek, na katero vrsto blaga ali storitve se nanaša pobuda za IRPS,

- dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika in navedbo razlogov za spor,
- dokazila in drugo dokumentacijo, na katere se opira pobuda,
- datum vložene reklamacije ali pritožbe pri ponudniku in odločitev ponudnika,
- izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS,
- s strani potrošnika podpisani sporazum o postopku IRPS.

8. člen (dopolnitev pobude)

Izvajalec IRPS preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine iz 7. člena teh Pravil.

V primeru, da pobuda ne vsebuje sestavin iz 7. člena teh Pravil, izvajalec IRPS potrošnika po elektronski pošti pozove, da dopolni pobudo v roku 15 dni od prejema zahteve za dopolnitev pobude.

V kolikor potrošnik nima elektronskega naslova, izvajalec IRPS pošlje potrošniku zahtevo za dopolnitev pobude po navadni pošti, pri čemer se potrošnika pozove, da dopolni pobudo v roku 18 dni od dneva, ko je izvajalec IRPS poslal zahtevo za dopolnitev potrošniku.

V kolikor potrošnik ne dopolni pobude v roku, navedenem v prejšnjem odstavku, se šteje, da je pobudo umaknil.

9. člen (pogoji za zavrnitev pobude)

Izvajalec IRPS, pobudo za začetek postopka zavrne, če:

- o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS,
- je upravni ali sodni organ ali drug izvajalec IRPS že odločil o istem zahtevku,
- potrošnik predhodno ni uveljavljal reklamacije oz. pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu IRPS,
- je očitno, da potrošnik s pobudo ne bo uspel,
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka,
- vrednost spora ne dosega 10 eurov,
- je pobuda preveč kompleksna in zahtevna za reševanje pri izvajalcu IRPS, kar bi lahko ogrozilo učinkovito delovanje izvajalca IRPS.

V primeru, da izvajalec IRPS, zavrne pobudo potrošnika za začetek postopka, potrošniku in ponudniku v treh tednih po prejemu potrošnikove pobude za začetek postopka pošlje pisno obrazložitev o zavrnitvi pobude. Zoper odločitev o zavrnitvi pobude ni pritožbe.

10. člen (vročitev pobude ponudniku)

Oseba ki vodi postopek IRPS, v osmih dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga pozove, da se izreče, ali s pobudo soglaša, razen če je sodelovanje ponudnika v postopku IRPS po posebnem zakonu ali uredbi Evropske unije obvezno ali ponudnik izvajalca IRPS prostovoljno priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov.

Obvestilo mu pošlje po elektronski pošti na naslov, naveden na spletni strani ponudnika, ali po navadni pošti na sedež ponudnika.

Ponudnik v osmih dneh od prejema obvestila izvajalca IRPS sporoči, ali s pobudo soglaša, sicer se šteje, da soglasje ni dano. Če ponudnik soglaša s pobudo, izpolni obrazec soglasje za postopek IRPS, ki je **priloga 2** teh Pravil, in se izreče tudi o pobudi in dokazih, ki jih je predlagal potrošnik.

Če ponudnik soglaša s pobudo za začetek postopka IRPS, oseba, ki vodi postopek IRPS v osmih dneh od prejema odgovora ponudnika, obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

Če ponudnik s pobudo za začetek postopka IRPS ne soglaša ali v osmih dneh od prejema obvestila osebe, ki vodi postopek IRPS ne sporoči, da s pobudo za začetek postopka IRPS soglaša, izvajalec IRPS postopek ustavi in o tem obvesti potrošnika v osmih dneh od dneva, ko prejme odgovor ponudnika oziroma od dneva, ko preteče rok za izjavo ponudnika, ali s pobudo soglaša.

11. člen (sporazum o postopku IRPS)

Stranki in oseba, ki vodi postopek IRPS, sklenejo sporazum o postopku IRPS ter podpišejo izjavo o zaupnosti, ki je **priloga 3** teh Pravil. Izjavo o zaupnosti podpišejo tudi vsi morebitni drugi udeleženci postopka.

Stranki se s podpisom sporazuma o postopku IRPS zavežeta:

- da se bo spor reševal po teh Pravilih za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov in da s temi Pravili soglašata, da je kraj reševanja spora v Ljubljani in sicer na sedežu izvajalca IRPS (Ulica za travniki 40, 1260 Ljubljana-Polje),
- da od dneva podpisa sporazuma in v času trajanja postopka ne bosta začeli postopka pred sodiščem, arbitražo ali drugim organom, razen če ocenita, da morata sprožiti tak postopek zaradi varstva svojih pravic, o čemer seznanita izvajalca IRPS.

S podpisom izjave o zaupnosti se stranki zavežeta, da ne bosta predlagali izvajalca IRPS, kot pričo v sodnem postopku, postopku arbitraže ali v postopku pred drugim organom.

12. člen (vodenje postopka)

Oseba, ki vodi postopek IRPS, lahko kadarkoli v postopku predlaga, da stranka predloži dodatne podatke in gradivo, za katere oceni, da bi lahko koristili postopku, pri čemer mora strankam določiti razumen rok (najmanj 3 dni).

Oseba, ki vodi postopek IRPS, omogoči izmenjavo informacij po elektronski pošti, v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

Oseba, ki vodi postopek IRPS, po lastni oceni opravi tudi ustni razgovor z eno ali obema strankama postopka ali vodi ločena ali skupna srečanja. Stranki imata lahko na srečanjih svoje pooblaščenke ali svetovalce. Vabila se pošiljajo praviloma po elektronski pošti, stranke pa se lahko vabi tudi telefonsko.

Oseba, ki vodi postopek IRPS, vodi postopek tako, kot šteje za primerno, upošteva vse okoliščine primera, morebitne želje strank in potrebo po hitri in trajni rešitvi spora, razen, če se stranki ne sporazumeta drugače.

13. člen (način izbire oseb, ki vodijo postopek IRPS)

Izvajalec IRPS določi mediatorja po vrstnem redu iz seznama oseb, ki so imenovane za vodenje postopkov IRPS pri izvajalcu IRPS.

Stranke se lahko tudi sporazumno dogovorijo o izbiri osebe, ki vodi postopek IRPS iz seznama oseb, ki so imenovane za vodenje postopkov IRPS pri izvajalcu IRPS. Postopke IRPS vodi en mediator.

14. člen (opravljanje procesnih dejanj)

Stranki smeta v postopku IRPS opravljati procesna dejanja osebno oziroma po zakonitem zastopniku ali po pooblaščenču, ki predloži pooblastilo za zastopanje v postopku IRPS.

15. člen (sporazum o rešitvi spora)

Oseba, ki vodi postopek IRPS, lahko kadar koli strankama predlaga rešitev spora na način, ki ga oceni za ustreznega. Oseba, ki vodi postopek IRPS ugotovi, da sta stranki postopka z medsebojnim popuščanjem pripravljeni končati spor oziroma odpraviti negotovost in določiti svoje pravice in obveznosti, lahko pripravi osnutek sporazuma o rešitvi spora in jima ga posreduje, pri čemer mora strankama omogočiti razumen rok

za razmislek.

Sporazum o rešitvi spora je v pisni obliki.

Stranke se lahko sporazumejo, da se sporazum o rešitvi spora sestavi v obliki izvensodne poravnave, v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa ali poravnave pred sodiščem, pri čemer ponudnik nosi stroške takega postopka.

16. člen (konec postopka IRPS)

Postopek IRPS se konča:

- z dnem sklenitve sporazuma o rešitvi spora,
- če stranki ne skleneta sporazuma o postopku IRPS, v roku 45 dni od prejema pobude za začetek postopka,
- ko je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka,
- če oseba, ki vodi postopek IRPS, po posvetovanju s strankama izjavi, da nadaljevanje postopka ni smiselno, z dnem te izjave,
- če stranki pisno izjavita osebi, ki vodi postopek IRPS, da je postopek končan, z dnem te izjave,
- če ena stranka pisno izjavi drugi stranki in osebi, ki vodi postopek IRPS, da je postopek končan, z dnem te izjave,
- če stranki ne skleneta sporazuma o rešitvi spora v roku 30 dni od dneva sklenitve sporazuma o postopku IRPS, razen če je spor zahtevnejši in izvajalec IRPS po lastni presoji ta rok podaljša, kot to določa 5. člen teh Pravil.

V primeru, da je za dosego sporazuma potrebno rešiti predhodno vprašanje, se lahko za ta čas postopek IRPS prekine.

17. člen (obvestilo o koncu postopka IRPS)

Izvajalec IRPS seznani potrošnika in ponudnika o koncu postopka po navadni ali elektronski pošti, v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

18. člen (vodenje in hramba spisa o postopku IRPS)

Izvajalec IRPS originalno dokumentacijo vrne udeležencem postopka v roku enega meseca po končanem postopku IRPS, po podpisu prejema s strani udeležencev.

19. člen
(varstvo osebnih podatkov)

Vsi dokumenti so zaupni in se varujejo v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

STROŠKI POSTOPKA IRPS

V tem poglavju je določena višina stroškov za izvedbo postopka reševanja potrošniških sporov Weber N., d.o.o., kot izvajalca IRPS.

1. člen
(stroški postopka IRPS za potrošnika)

Postopek IRPS je za potrošnika brezplačen.

Ne glede na prvi odstavek tega člena potrošnik nosi stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe ter stroške izvedenskega mnenja, ki ga potrošnik zahteva, čeprav izvajalec IRPS oceni, da je mogoče rešiti spor tudi brez njega.

2. člen
(stroški postopka IRPS)

Stroški postopka IRPS so:

- stroški izvedbe postopka IRPS,
- potni stroški osebe, ki vodi postopek,
- stroški za izvedbo dokazov.

Stroški postopka IRPS bremenijo ponudnika.

Stroški za izvedbo dokazov so stroški izvedencev, drugih strokovnjakov, stroški, v zvezi s prevajanjem listin, stroški za morebitne priče ipd.

Stroške za izvedbo dokazov je potrebno plačati vnaprej na poziv izvajalca IRPS, pred izvedbo dokazov.

3. člen **(višina nagrade in stroški postopka IRPS)**

Višina in način plačila izdatkov stroškov izvajalca IRPS so določeni s temi Pravili, razen, če ni drugače določeno s posebno pogodbo ali sporazumom med Weber N., d.o.o. in ponudnikom.

Stroški izvedbe postopka IRPS se obračunajo v višini 120,00 EUR na uro (60 EUR na vsake začete pol ure). Za pripravo odločbe se vsaka stran odločbe obravnava v vrednosti 120 EUR na stran pisanja (1 stran = 1.500 znakov brez presledkov).

Ponudnik, ki soglaša z začetkom postopka, je dolžan v istem roku, kot ga ima za izjavo o pobudi potrošnika za začetek postopka, z izvajalcem skleniti pisni dogovor o višini stroškov Weber N., d.o.o. za izvedbo postopka IRPS, v skladu s prejšnjim odstavkom.

Izvajalec IRPS in ponudnik v posebnem pisnem dogovoru lahko določita tudi drugačen način obračuna stroškov, kot je določeno v prejšnjem odstavku.

Stroški za vodenje postopka IRPS se obračunavajo sprotno, po opravi posameznega dejanja ali srečanja oziroma za pripravo sporazuma ali odločbe in jih je ponudnik dolžan plačati sproti, na podlagi izstavljenega računa Weber N., d.o.o., razen če ni s posebnim dogovorom določeno drugače.

V cene storitev, določene s temi Pravili, ni vključen DDV.

4. člen **(potni stroški)**

Potni stroški osebe, ki vodi postopek IRPS so stroški, ki nastanejo, ko postopek IRPS poteka izven kraja poslovnega naslova izvajalca IRPS, ki ga je kot kraj izvajanja postopkov določila Weber N., d.o.o. (Ljubljana).

V primeru, da oseba, ki vodi postopek, potuje z osebnim vozilom, je upravičena do povračila kilometrine in parkirnine. Kilometrina se določi v višini 0,37 EUR/km.

5. člen **(stroškovnik)**

Stroški izvedbe postopka oz. osebe, ki vodi postopek IRPS, potni stroški in stroški za izvedbo dokazov se beležijo v stroškovniku, ki je sestavni del spisa, ki ga vodi izvajalec IRPS.

PRAVILA ZA OSEBE, KI VODIJO POSTOPKE IRPS

1. člen

(izpolnjevanje pogojev za vodenje postopkov IRPS)

Oseba, ki vodi postopek IRPS, mora izpolnjevati sledeče pogoje:

- je poslovno sposobna,
- mora imeti pravna znanja, pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev, izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri, oziroma raven izobrazbe pravne smeri,
- pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo,
- ustreza ravni izobrazbe najmanj druge stopnje,
- je uspešno opravila najmanj 40-urni program usposabljanja iz mediacije,
- je osebno pisno privolila k izvajanju postopka IRPS in obdelavi osebnih podatkov.

2. člen

(imenovanje osebe za vodenje postopkov IRPS)

Direktorica Weber N., d.o.o., dr. Nana Weber - imenuje izvajalca IRPS za najmanj dve leti in ne sme biti razrešen brez utemeljenega razloga.

Oseba, ki je bila imenovana za vodenje postopkov IRPS, ne sme biti vezana na navodila strank ali njihovih pooblaščenecv.

3. člen

(dolžnost razkritja in preprečevanja nasprotja interesov)

Oseba, ki vodi postopek IRPS, ne sme začeti postopka IRPS ali že začetega postopka IRPS nadaljevati, dokler strankama ne razkrije vseh okoliščin, ki bi lahko povzročila nasprotje interesov ali ki bi lahko vplivale na njegovo neodvisnost in nepristranskost oziroma bi lahko ustvarile pri udeležencih postopka IRPS vtis, da ni popolnoma nevtralen ali da bi njegovo sodelovanje lahko predstavljalo nasprotje interesov. Ta dolžnost ga veže ves čas postopka.

Okoliščine iz prejšnje točke so zlasti sledeče:

- vsa osebna ali poslovna razmerja z enim od udeležencev,
- vsi finančni ali drugi interesi, posredni ali neposredni, povezani z izidom postopka IRPS,
- mediator je za katerega od udeležencev nastopal v drugi vlogi.

V primerih iz prvega in drugega odstavka tega člena lahko oseba vodi postopek IRPS le, če stranki po razkritju okoliščin iz prvega in drugega odstavka temu ne nasprotujeta.

4. člen **(izločitev zaradi nasprotja interesov)**

Stranke lahko ob začetku ali ves čas postopka IRPS predlagajo, da se imenuje nova oseba, ki vodi postopek IRPS, če so podane okoliščine, ki bi lahko vzbujale dvom o njeni nepristranskosti ali da bi njeno sodelovanje lahko predstavljalo nasprotje interesov.

Oseba, ki vodi postopek IRPS, se lahko sama izloči iz istih razlogov, določenih v prvem odstavku tega člena.

V primeru, da oseba, ki vodi postopek IRPS, zaradi okoliščin iz prvega in drugega odstavka tega člena ne sme začeti postopka IRPS ali že začete postopka IRPS ne nadaljevati, direktorica Weber N., d.o.o., dr. Nana Weber, imenuje drugo osebo za vodenje postopka IRPS po pravilih iz 26. člena tega Pravilnika.

5. člen **(dolžnost izobraževanja)**

Oseba, ki vodi postopek IRPS, se je dolžna strokovno izpopolnjevati in sproti seznanjati zlasti z novimi dognanji in metodami v stroki ter aktivno sodelovati na posvetovanjih in strokovnih izobraževanjih.

6. člen **(pogoji za razrešitev oseb, ki so imenovane za vodenje postopkov IRPS)**

Direktorica Weber N., d.o.o., dr. Nana Weber, lahko osebe, ki vodijo postopek IRPS, razreši iz sledečih utemeljenih razlogov, če imenovana oseba:

- sama tako zahteva,
- ne izpolnjuje več pogojev iz 25. člena,
- ravna v nasprotju z zakonom, temi Pravili ali z etičnim kodeksom Weber N., d.o.o.,
- neredno ali nevestno opravlja svoje delo v postopkih IRPS,
- se neupravičeno ne udeleži obveznih oblik izobraževanja, ki jih določi izvajalec IRPS.

PRAVILA POSTOPKA MEDIACIJE

1. člen (pojem)

Mediacija je postopek, v katerem stranke prostovoljno s pomočjo nevtralne tretje osebe (mediatorja) skušajo doseči mirno rešitev spora, ki izvira iz ali je v zvezi s pogodbenim ali drugim pravnim razmerjem.

2. člen (uporaba prava)

Ta pravila se uporabljajo v postopku mediacije, ki se vodi pri izvajalcu IRPS – Weber N., d.o.o. .

Stranke se lahko kadarkoli pred ali med postopkom mediacije dogovorijo, da bodo spremenile ta pravila. Vprašanja, ki s temi Pravili niso izrecno urejena, se rešujejo skladno z določili Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (v nadaljevanju ZMCGZ, Uradni list RS, št. 56/2008), Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju ZIsRPS, Uradni list RS, št. 81/2015) ter s splošnimi načeli, veljavnimi za mediacijski postopek, zlasti z načeli prostovoljnega sodelovanja, enakega obravnavanja strank, avtonomije strank v postopku, zaupnosti postopka in nepristranskosti mediatorja.

Šteje se, da stranke soglašajo z uporabo teh pravil vselej, kadar potrošnik pri izvajalcu vloži pobudo za začetek postopka mediacije, ponudnik pa pristane na sodelovanje v mediaciji, ne da bi stranke to izrecno potrdile in v primeru, če ponudnik v splošnih pogojih poslovanja ali na svoji spletni strani objavi, da za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov priznava Weber N., d.o.o. in ob tem navede, da je kot postopek reševanja potrošniških sporov izbral mediacijo.

3. člen (potek mediacije)

Mediator vodi postopek, kot šteje za primerno. Pri tem upošteva vse okoliščine primera, morebitne želje strank in potrebo po hitri in trajni rešitvi spora. Mediator mora delovati neodvisno in nepristransko in si prizadevati za enako obravnavanje strank, upošteva vse okoliščine primera.

Mediator lahko ves čas mediacije daje predloge za rešitev spora. Rešitev, ki jo predlaga mediator, strank ne zavezuje. Mediator se lahko srečuje ali komunicira z vsako stranko posebej ali z obema skupaj.

4. člen (mediacijsko srečanje)

Mediator določi datum in čas začetka mediacijskega srečanja, ki se izvede v prostorih Weber N., d.o.o. v Ljubljani ali v katerikoli drugih prostorih po dogovoru strank z izvajalcem.

Oseba, ki vodi postopek strankam pojasni, kaj je mediacija in kako poteka sam postopek ter stranke povpraša, če so pripravljene sodelovati, obnovi predložena dejstva in skuša vzpostaviti komunikacijo med strankama. Če so se stranke pripravljene pogajati, jim pomaga najti možno rešitev.

Če stranke v okviru postopka mediacije dosežejo sporazumno rešitev, oseba, ki vodi postopek, tak sporazum zapiše. Glede pravnih učinkov sporazuma, izdanega v mediaciji, veljajo določila v skladu z 35. členom teh Pravil.

5. člen

(pravni učinki sporazuma, izdanega v postopku mediacije)

Če stranke v okviru postopka mediacije ali v prvi fazi kombiniranega postopka dosežejo sporazumno rešitev spora, jo oseba, ki vodi postopek, zapiše v obliki izvensodne poravnave.

V primeru sklenitve sporazuma o rešitvi spora mediator potrošnika in ponudnika, pred privolitvijo v sporazum, seznanj s pravnimi posledicami privolitve v sporazum. Preden potrošnik in ponudnik privolita v sporazum imata na voljo 3 dni časa za razmislek.

V tem roku sta dolžna mediatorju predložiti pisno izjavo o strinjanju z dogovorom. Po prejemu pisne izjave, mediator pripravi pisni odpravek sporazuma v obliki izvensodne poravnave, ki ga podpišejo mediator in vse stranke.

Vsaka od strank prejme svoj izvod. Stranke se lahko odločijo, da bodo sporazum zapisale pred notarjem v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa. V tem primeru stranke same nosijo stroške takega zapisa.

6. člen

(Dopustnost dokazov v drugem postopku)

Stranke v mediaciji, mediator in tretje osebe, ki so sodelovale pri mediaciji, se v arbitražnem, sodnem ali podobnem postopku ne smejo sklicevati oziroma predložiti dokaze ali pričati o:

- vabilu stranke za začetek postopka mediacije ali dejstvu, da je bila stranka pripravljena sodelovati v mediaciji,
- mnenjih ali predlogih glede možne rešitve spora, ki so jih stranke podale v mediaciji,
- izjavah in priznanjih dejstev, podanih s strani strank med postopkom mediacije,
- predlogih o možnih rešitvah spora, podanih s strani mediatorja,
- dejstvu, da je stranka pokazala pripravljenost sprejeti predlog za mirno rešitev spora s strani mediatorja,
- listinah, ki so bile pripravljene izključno za potrebe mediacijskega postopka.

Podatki iz prvega odstavka tega člena se v postopku pred arbitražo, sodiščem ali drugim državnim organom lahko razkrijejo ali uporabijo v dokazne namene samo pod pogoji in v obsegu, ki ga zahteva zakon, zlasti zaradi razlogov javnega reda (npr. zaščita interesov otrok ali preprečitev posega v telesno ali duševno celovitost osebe) ali kolikor je potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora, sicer pa takšni

podatki predstavljajo nedopustno dejstvo ali dokaz.

Določbe prvega, drugega in tretjega odstavka tega člena se uporabljajo ne glede na to, ali je arbitražni, sodni ali drug podoben postopek povezan s sporom, glede katerega je potekala ali poteka mediacija.

Razen v primerih iz prvega odstavka tega člena dokazi, ki so sicer dopustni v arbitražnem, sodnem ali drugem podobnem postopku, ne postanejo nedopustni samo zato, ker so bili uporabljeni v postopku mediacije.

7. člen **(uvedba arbitražnega ali sodnega postopka)**

Stranke mediacijskega postopka se lahko s pisno izjavo zavežejo, da tekom mediacije ne bodo začele nobenega arbitražnega ali sodnega postopka glede obstoječega spora. Če so se stranke sporazumele za mediacijo in se izrecno zavezale, da do preteka določenega časa ali do nastopa določenega dogodka ne bodo začele arbitražnega ali sodnega postopka glede obstoječega ali bodočega spora, a takšen postopek kljub temu začnejo, mora arbitraža oziroma sodišče na ugovor tožene stranke zavreči tožbo, razen če tožeča stranka izkaže, da bi sicer nastale težke in nepopravljive posledice. Ta ugovor mora tožena stranka podati najkasneje v odgovoru na tožbo.

Začetek arbitražnega ali sodnega postopka sam po sebi ne pomeni odpovedi sporazumu o mediaciji niti zaključka postopka mediacije.

8. člen **(učinek mediacije na zastaralne in prekluzivne roke)**

Zastaranje zahtevka, ki je predmet mediacije, med trajanjem mediacije ne teče. Če se mediacija konča brez sporazuma o rešitvi spora, se zastaranje nadaljuje od trenutka, ko je postopek končan brez sporazuma o rešitvi spora.

Čas, ki je pretekel pred začetkom mediacije, se všteje v zastaralni rok, ki ga določa zakon. Če je s posebnim predpisom določen rok za vložitev tožbe, se ta rok v zvezi z zahtevkom, ki je predmet mediacije, izteče 15 dni po koncu mediacije.

PRAVILA KOMBINIRANEGA POSTOPKA MEDIACIJE IN ARBITRAŽE

1. člen (pojem)

Kombinirani postopek IRPS se vodi kot postopek mediacije, če pa stranke v mediaciji ne dosežejo dogovora, mediator prevzame vlogo arbitra in o sporu odloči z izdajo pogojno zavezujoče arbitražne odločbe. Razen, če s temi pravili ni določeno drugače, se v kombiniranem postopku v delu, ki se izvaja kot mediacija, uporabljajo pravila iz poglavja teh Pravil, ki urejajo postopek mediacije in v delu, ki urejajo postopek arbitraže.

2. člen (tek postopka)

Postopek se začne po pravilih postopka o mediaciji, pri čemer mediator v okviru svojih pristojnosti in ob upoštevanju pravil postopka poskuša strankam pomagati doseči mirno rešitev medsebojnega potrošniškega spora.

Če stranke v mediaciji ne morejo doseči sporazumnega dogovora o rešitvi spora in če mediator oceni, da nadaljnji postopek mediacije ne bi bil smiseln, ali če stranke kadarkoli zahtevajo, da se postopek mediacije zaključi, mediator prevzame vlogo arbitra o vseh ali o posameznih spornih vprašanjih, ki so ostala nerešena po zaključku mediacije. Postopek arbitraže se začne takoj po zaključku postopka mediacije razen, če se stranke ne dogovorijo drugače.

Če se stranke dogovorijo za ustno obravnavo, arbiter določi datum in druga potrebna procesna dejanja za izvedbo arbitraže. Arbiter po zaslišanju strank odloči, ali bo katerakoli informacija, ki jo je prejel med mediacijskim postopkom, uporabljena in ali se bo nanjo skliceval v arbitražni odločbi.

3. člen (nepriistranskost osebe, ki vodi kombinirani postopek)

Stranke v sporu z izbiro kombiniranega postopka mediacije in arbitraže soglašajo, da bo mediator v okviru ločenih srečanj lahko sprejemal informacije in priznavajo, da to ne bo ogrozilo položaja, pristojnosti in možnosti mediatorja, da v primeru, da stranke ne bodo dosegle sporazumne rešitve spora, prevzame vlogo arbitra in začne z arbitražnim postopkom

Z namenom zavarovati poštenost kombiniranega postopka se stranke lahko dogovorijo, da je mediator dolžan nasprotno stranko seznaniti s katerokoli informacijo, ki jo je prejel v okviru ločenih srečanj z nasprotno stranko, če bi ta informacija lahko vplivala na odločitev arbitra.

PRAVILA POSTOPKA ARBITRAŽE

1. člen (pojém)

Arbitraža je vrsta predlagalnega postopka, ki se vodi pri izvajalcu IRPS, pri katerem potrošnik in ponudnik prepustijo odločanje tretji osebi, ki jo za odločanje v postopku imenuje Weber N., d.o.o. kot izvajalec IRPS.

Imenovana oseba odloči v sporu in izda odločbo. Izdana odločba postane pravno zavezujoča za ponudnika in za potrošnika pod odložnim pogojem, da niti ponudnik niti potrošnik, v roku 8 dni po prejemu te odločbe, Weber N., d.o.o. s priporočeno pošto ne pošljeta lastnoročno podpisane izjave, da odločbe ne sprejemata.

Če se ponudnik v pogodbi, iz katere izhaja spor ali na drugačen način vnaprej zaveže, da vsakršno odločbo Weber N., d.o.o. sprejema kot zavezujočo, ali če poseben zakon ali Uredba Evropske unije tako določa, lahko izjavo iz prejšnjega odstavka poda samo potrošnik.

Odločba v tem primeru postane tudi za ponudnika zavezujoča, ko se za potrošnika izteče 8-dnevni rok, v katerem lahko izjavi, da odločbe ne sprejema, ne da bi potrošnik v tem roku takšno izjavo podal. Zavezujoča odločba ima pravni učinek arbitražne odločbe.

2. člen (uporaba prava)

V postopku arbitraže, ki se vodi pri izvajalcu IRPS Weber N., d.o.o. se uporabljajo ta Pravila. Za vprašanja, ki s temi Pravili niso urejena, se smiselno v uporabljajo določila Zakona o arbitraži ter Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS).

Stranke se pred začetkom postopka arbitraže dogovorijo za uporabo drugačnih arbitražnih pravil, pri čemer je tak dogovor veljaven, če ne posega v kogentna določila Zakona o arbitraži. Šteje se, da stranke soglašajo z uporabo teh pravil vselej, kadar potrošnik pri izvajalcu vloži pobudo za začetek postopka arbitraže, ponudnik pa pristane na sodelovanje v arbitraži, ne da stranke to izrecno potrdile.

3. člen (potek arbitraže)

Postopek vodi (en) arbiter. Arbiter vodi postopek v mejah teh pravil, kot šteje za primerno, upoštevajoč ta Pravila in Kodeks etičnih standardov. Potrošnik je dolžan tekom postopka podati določen zahtevek in navesti dejstva, na katera opira svoj zahtevek, ter med strankami sporna vprašanja, ponudnik pa se mora glede tega izjasniti.

Stranke lahko priložijo listine, ki jih štejejo za pomembne, ali se sklicujejo na dokaze, ki jih še nameravajo predložiti. Vsaka stranka lahko med arbitražnim postopkom spremeni ali dopolni svojo tožbo ali odgovor na tožbo, razen če arbiter, ki vodi postopek sklene, da to zaradi zavlačevanja postopka ni primerno.

4. člen (arbitražno srečanje)

Arbiter odloči, ali bo postopek potekal pisno ali ustno. Arbiter odloči na podlagi ustne obravnave, če jo zahteva katera od strank, lahko pa o sporu odloči brez nje, če oceni, da je mogoče odločiti na podlagi listin in drugega pisnega gradiva.

5. (vsebina odločbe in vročanje)

Odločba se izda v pisni obliki na trajnem nosilcu podatkov in je obrazložena, razen če se potrošnik in ponudnik strinjata, da obrazložitev ni potrebna. V odločbi morajo biti navedeni datum njene izdaje, sedež izvajalca IRPS in imena in priimki oseb, ki so izdale odločbo. Odločbo podpiše arbiter.

Arbiter po en izvod podpisane odločbe pošlje potrošniku in ponudniku s priporočeno pošto pošiljko ali mu jo vroči v varni elektronski predal, če ga stranka ima.

6. člen (odločba in pravni učinek odločbe)

Izdana odločba postane pravno zavezujoča za ponudnika in za potrošnika pod odložnim pogojem, da niti ponudnik niti potrošnik, v roku 8 dni po prejemu te odločbe, Weber N., d.o.o. s priporočeno pošto ne pošljeta lastnoročno podpisane izjave, da odločbe ne sprejemata. Če se ponudnik v pogodbi, iz katere izhaja spor ali na drugačen način vnaprej zaveže, da vsakršno odločbo Weber N., d.o.o. sprejema kot zavezujočo ali če poseben zakon ali Uredba Evropske unije tako določa, lahko izjavo iz prejšnjega odstavka poda samo potrošnik. Odločba v tem primeru postane tudi za ponudnika zavezujoča, ko se za potrošnika izteče 8-dnevni rok, v katerem lahko izjavi, da odločbe ne sprejema, ne da bi potrošnik v tem roku takšno izjavo podal.

7. člen (izpodbijanje arbitražne odločbe)

Zavezujočo arbitražno odločbo je mogoče izpodbijati na sodišču s tožbo za razveljavitev odločbe ob smiselni uporabi zakona, ki ureja arbitražo.

8. člen **(uveljavljanje sodnega varstva)**

Če potrošnik ali ponudnik, v primerih, ko jima ta Pravila to omogočajo, izjavi, da odločbe arbitra ne sprejema, lahko potrošnik svoj zahtevek uveljavlja pred pristojnim sodiščem.

9. člen **(pravni učinek odločbe, izdane v kombiniranem postopku in postopku arbitraže)**

Postopek v kombiniranem postopku ali v postopku arbitraže se konča z izdajo odločbe. Izdana odločba postane pravno zavezujoča za ponudnika in za potrošnika pod odložnim pogojem, da niti ponudnik niti potrošnik, v roku 8 dni po prejemu te odločbe, Weber N., d.o.o. s priporočeno pošto ne pošljeta lastnoročno podpisane izjave, da odločbe ne sprejemata.

Če se ponudnik v pogodbi, iz katere izhaja spor ali na drugačen način vnaprej zaveže, da vsakršno odločbo Weber N., d.o.o. sprejema kot zavezujočo, ali če poseben zakon ali Uredba Evropske unije tako določa, lahko izjavo iz prejšnjega odstavka poda samo potrošnik. Odločba v tem primeru postane tudi za ponudnika zavezujoča, ko se za potrošnika izteče 8-dnevni rok, v katerem lahko izjavi, da odločbe ne sprejema, ne da bi potrošnik v tem roku takšno izjavo podal.

Zavezujoča odločba ima pravni učinek arbitražne odločbe.

KONČNE DOLOČBE

1. člen **(veljavnost Pravil)**

Ta Pravila začnejo veljati naslednji dan po sprejetju dne 08. 08. 2023.

2. člen **(objava Pravil)**

Pravila se objavijo na spletni strani Weber N., d.o.o. - <http://drweber.si/>

PRILOGA 1: Pisna pobuda za začetek postopka IRPS

POBUDA ZA ZAČETEK POSTOPKA IRPS	
Ime in priimek potrošnika	
Naslov prebivališča potrošnika	
Elektronski naslov potrošnika	
Telefonska številka potrošnika	
Naziv ponudnika	
Poslovni naslov ponudnika	
Elektronski naslov ponudnika	
Vrsta blaga ali storitve, na katero se sporo nanaša	
Številka računa, na katerega se spor nanaša	
Dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika in navedbo razlogov za spor	
Dokazila in druga dokumentacija	
Datum vložene reklamacije ali pritožbe pri ponudniku	
Odločitev ponudnika o reklamaciji	
Izjavljam, da v tej zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov.	
Datum:	

Weber N., pravna svetovanja, analize in mediacije, d.o.o.
Ulica za travniki 40, 1260 Ljubljana-Polje

E-naslov: info@drweber.si, GSM: 040 251 002, spletna stran: www.drweber.si

Matična št.: 8049033000, Id za DDV: SI33970114

Transakcijska računa: IBAN SI56 0310 4100 0796 919, IBAN SI56 0310 4100 0797 016 (F), odprta pri Skb, d. d.

PRILOGA 2: Soglasje za izvedbo postopka IRPS



SOGLASJE ZA IZVEDBO POSTOPKA IRPS

Podpisani/a _____ na podlagi prejetega predloga in povabila k soglasju za postopek IRPS v zadevi _____ s podpisom podajam soglasje za izvedbo postopka IRPS.

Datum:

Podpis:

Priloga 3: izjava o zaupnosti

IZJAVA O ZAUPNOSTI

1. Skladno z določbami Zakona o izvensodnem reševanju sporov (Uradni list RS, št. 81/15) in temi Pravili so vsi podatki, ki izvirajo iz postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov ali so z njim povezani, zaupne narave razen, če so se stranke sporazumele drugače, če njihovo razkritje zahteva zakon ali če je razkritje potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora.
2. Stranke in oseba, ki vodi postopek IRPS, in tretje osebe, ki so sodelovale pri postopku IRPS ali mediaciji se v arbitražnem, sodnem ali drugem podobnem postopku ne smejo sklicevati na oziroma predložiti kot dokaz ali pričati o:
 - vabilu stranke k postopku IRPS ali dejstvu, da je bila stranka pripravljena sodelovati v postopku IRPS,
 - mnenjih in predlogih glede možne rešitve spora, ki so jih stranke izrazile med postopkom IRPS,
 - izjavah ali priznanjih dejstev, ki so jih stranke dale med postopkom IRPS,
 - predlogih osebe, ki vodi postopek IRPS,
 - dejstvu, da je stranka pokazala pripravljenost sprejeti predlog osebe, ki vodi postopek IRPS, za mirno rešitev spora,
 - listinah, pripravljenih izključno za potrebe postopka IRPS.
3. Določba iz druge točke te izjave velja ne glede na obliko podatkov in dokazov.
4. Podatki iz prve točke se pred arbitražo, sodiščem ali drugim državnim organom lahko razkrijejo ali uporabijo v dokazne namene samo pod pogoji in v obsegu, ki ga zahteva zakon, zlasti zaradi razlogov javnega reda ali kolikor je potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora, sicer pa takšni podatki predstavljajo nedopustno dejstvo ali dokaz.
5. Določbe prve, druge in tretje točke te izjave se uporabljajo ne glede na to, ali je arbitražni, sodni ali drug podoben postopek povezan s sporom, glede katerega je potekala ali poteka postopek IRPS.
6. Razen v primerih iz prve točke te izjave, dokazi, ki so sicer dopustni v arbitražnem, sodnem ali drugem podobnem postopku, ne postanejo nedopustni samo zato, ker so bili uporabljeni v postopku IRPS.
7. S podpisom te izjave se vse stranke, izvajalec IRPS, oseba, ki vodi postopek IRPS, zakoniti zastopniki, pooblaščenci, svetovalci, izvedenci in drugi udeleženci postopka IRPS zavezujejo spoštovati vse navedeno.

8. Stranke se tudi izrecno zavezujejo, da ne bodo predlagali osebe, ki vodi postopek IRPS, za pričo v sodnem postopku, postopku arbitraže ali v postopku pred drugim organom.

Datum: 08. 08. 2023

Podpisi:



WEBER

Weber N., pravna svetovanja, analize in mediacije, d.o.o.
Ulica za travniki 40, 1260 Ljubljana-Polje

E-naslov: info@drweber.si, GSM: 040 251 002, spletna stran: www.drweber.si

Matična št.: 8049033000, Id za DDV: SI33970114

Transakcijska računa: IBAN SI56 0310 4100 0796 919, IBAN SI56 0310 4100 0797 016 (F), odprta pri Skb, d. d.