

## 1. Všeobecné ustanovenia

Tieto obchodné a reklamačné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy po poskytnutí služby uzatvorenej medzi poskytovateľom, ktorým je Doktel s.r.o

Jelenia 1, 811 05 Bratislava, IČO: 47 391 367, DIČ: 202 384 9586, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 91777/B

(ďalej len "Poskytovateľ") a prijímateľom služby (ďalej len "Prijímateľ"), ktorej predmetom je umožnenie využitia služby poskytnutej poskytovateľom alebo treťou osobou prijímateľovi služby na internetovej stránke webového sídla poskytovateľa (ďalej len "Zmluva") .

Kontaktné údaje poskytovateľa: Doktel s.r.o

Jelenia 1, 811 05 Bratislava, IČO: 47 391 367, DIČ: 202 384 9586, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 91777/B

Telefón: +421 696 850 876

Email: staznosti@uznecakaj.sk

### Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Prievozská 32, P.O. Box 5,820 07 Bratislava 27

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny odbor

- 1.1. Tieto obchodné a reklamačné podmienky v znení platnom v deň uzatvorenia Zmluvy sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. V prípade, že Poskytovateľ a Prijímateľ uzatvoria písomnú Zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od týchto obchodných a reklamačných podmienok, budú ustanovenia Zmluvy uprednostnené pred týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami. Takto dohodnuté podmienky nesmú byť v rozpore s inými právnymi úpravami (skrátene lehoty na vrátenie tovaru, záručnej doby a pod.)
- 1.2. Doplnkovou zmluvou sa na účely týchto obchodných a reklamačných podmienok rozumie zmluva, na základe ktorej Prijímateľ nadobúda tovar alebo je mu poskytnutá služba, ktorá súvisí s predmetom Zmluvy, ak je tovar dodávaný alebo služba poskytovaná Poskytovateľom alebo treťou osobou na základe ich dohody.
- 1.3. Zobrazená odmena za možnosť využitia služby na akejkolvek internetovej stránke webového sídla, ktorú prevádzkuje Poskytovateľ zahŕňa aj daň z pridanej hodnoty vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky a nezahŕňa cenu za voliteľné služby. Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnej službe nie je uvedené inak.
- 1.4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť odmenu za možnosť využitia služby uvedenú na akejkolvek internetovej stránke webového sídla, ktorú prevádzkuje Poskytovateľ. Zmena odmeny za možnosť využitia služby sa nevzťahuje na Zmluvy uzatvorené pred zmenou odmeny za poskytnutie služby, bez ohľadu na to, že ešte nedošlo k dodaniu služby.
- 1.5. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží svoje povinnosti uvedené v platných právnych predpisoch Slovenskej republiky alebo Európskych spoločenstiev alebo v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, môže si Prijímateľ uplatniť svoje právo voči Poskytovateľovi prostredníctvom príslušného súdu.

## 2. Spôsob uzatvárania Zmluvy

- 2.1. Návrh na uzavretie Zmluvy zasiela Prijímateľ Poskytovateľovi vo forme vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke Poskytovateľa, ktorým zaslal návrh na uzavretie Zmluvy, predmetom ktorej je odplatné poskytnutie možnosti využiti služby Prijímateľovi označenej Prijímateľom na internetovej stránke webového sídla Poskytovateľa za odmenu a za podmienok, uvedených v tejto objednávke (ďalej len „Objednávka“).

- 2.2. Následne po odoslaní Objednávky obdrží Prijímateľ na svoju e-mailovú adresu automaticky vykonávané oznámenie o prijatí Objednávky do elektronického systému Poskytovateľa (ďalej len „**Akceptácia objednávky**“). Na e-mailovú adresu Prijímateľa môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho Objednávky.
- 2.3. Akceptácia objednávky obsahuje údaje o tom, že Poskytovateľovi bola doručená objednávka a je akceptovaním návrhu na uzavretie Zmluvy.
- 2.4. Akceptácia objednávky obsahuje informáciu o názve a špecifikácii služby, ktorej umožnenie využitia je predmetom Zmluvy, ďalej údaje o odmene za možnosť využitia službu a/alebo iných služieb, údaj o spôsobe a čase dodania možnosti využitia služby, o lehote, počas ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať prístup k službe, informácie o spôsobe prístupu k službe a prístupové kódy, heslá a pod., údaje o Poskytovateľovi (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne aj iné potrebné údaje.
- 2.5. Zmluva je uzavretá doručením Akceptácie objednávky v elektronickej alebo písomnej podobe Prijímateľovi.
- 2.6. Poskytovateľ jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním Objednávky Prijímateľa o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že:
  - a) o charaktere služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a službe informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa,
  - b) o obchodnom mene a sídle Poskytovateľa informoval na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa a v čl. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
  - c) o telefónnom čísle Poskytovateľa a o ďalších údajoch, ktoré sú dôležité pre kontakt Prijímateľa s Poskytovateľom, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má informoval na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa a v čl. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
  - d) o adrese Poskytovateľa, na ktorej môže Prijímateľ uplatniť reklamáciu služby, podať sťažnosť alebo iný podnet informoval v čl. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
  - e) o celkovej cene službu vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred o skutočnosti, že Prijímateľ ich bude povinný uhradiť informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa,
  - f) o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, o lehote, do ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť službu, o informácii o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov Prijímateľa informoval v príslušných článkoch týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
  - g) o informácii o práve Prijímateľa odstúpiť od Zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od Zmluvy informoval v čl. 9 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
  - h) o poskytnutí formuláru na odstúpenie od Zmluvy informoval v čl. 9 a v prílohe týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa; Poskytovateľ zároveň poskytol samotný formulár na odstúpenie od Zmluvy v prílohe týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa
  - i) o informácii, že ak Prijímateľ odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady spojené s vrátením tovaru Poskytovateľovi podľa § 10 ods. 3 zákona 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 Poskytovateľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku**"), a ak odstúpi od Zmluvy aj náklady na vrátenie tovaru,

ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty informoval v čl. 9 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,

- j) o povinnosti Prijímateľa uhradiť Poskytovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, ak Prijímateľ odstúpi od Zmluvy o službách po tom, čo udelil Poskytovateľovi výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku informoval v čl. 9 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
- k) o okolnostiach, za ktorých Prijímateľ stráca právo na odstúpenie od Zmluvy informoval v čl. 9 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
- l) o poučení o zodpovednosti Poskytovateľa za vady služby podľa ust. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka informoval v čl. 7 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
- m) o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo Poskytovateľom podľa prísnejších zásad ako ustanovuje ust. § 502 Občianskeho zákonníka, ak ju výrobca alebo Poskytovateľ poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných Prijímateľovi po poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa a čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
- n) o existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa Poskytovateľ zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže Prijímateľ s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa,
- o) o dĺžke trvania Zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania Zmluvy informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
- p) o minimálnej dĺžke trvania záväzkov Prijímateľa vyplývajúcich z Zmluvy, ak z Zmluvy vyplýva pre Prijímateľa takýto záväzok informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
- q) o povinnosti Prijímateľa zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť Poskytovateľa a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak z Zmluvy vyplýva pre Prijímateľa takýto záväzok informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
- r) o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
- s) o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých Poskytovateľ vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
- t) o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ak sa Poskytovateľ zaviazal tento systém využívať informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,

- u) o úkonoch potrebných na uzatvorenie Zmluvy tak, že tieto potrebné úkony popísal v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
  - v) o tom, že Zmluva bude uložená v elektronickej podobe u predajcu a je Prijímateľovi dostupná po tom, ako si ju Prijímateľ písomne vyžiada informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa,
  - w) o tom, že jazykom ponúkaným na uzatvorenie Zmluvy je slovenský jazyk informoval na príslušnej katalógovej stránke webového sídla Poskytovateľa a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa.
- 2.7. Ak Poskytovateľ nespĺnil informačnú povinnosť o úhrade dodatočných poplatkov alebo iných nákladov podľa bodu 2.6. písm. e) týchto obchodných a reklamačných podmienok alebo o nákladoch na vrátenie tovaru podľa bodu 2.6. písm. i) týchto obchodných a reklamačných podmienok, Prijímateľ nie je povinný tieto dodatočné náklady alebo poplatky uhradiť.
- 2.8. Prijímateľ, ktorý zaslal Poskytovateľovi Odmenu – Sponzorský dar v hotovosti, resp. platobnou kartou alebo bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, uvedený v Akceptácii objednávky alebo na internetovej stránke Poskytovateľa v čase pred sprístupnením možnosti využitia služby alebo prostredníctvom systému 24-pay v rámci ľubovoľne zvolených platobných metód prevádzkovaného spoločnosťou 24-pay s.r.o..

### **3. Práva a povinnosti Poskytovateľa**

- 3.1. Poskytovateľ je povinný:
- a) umožniť na základe objednávky potvrdenej akceptáciou Prijímateľovi využiť službu počas dohodnutej lehoty v dohodnutom množstve a kvalite,
  - b) zabezpečiť, aby poskytovaná služba spĺňala platné právne predpisy SR,
  - c) bezodkladne po uzavretí Zmluvy, najneskôr však spolu s prvým momentom možnosti využitia služby poskytnúť Prijímateľovi potvrdenie o uzavretí Zmluvy na trvanlivom nosiči, napríklad prostredníctvom e-mailu. Potvrdenie musí obsahovať všetky informácie uvedené v bode 2.6. vrátane formulára na odstúpenie od Zmluvy.
  - d) odovzdať Prijímateľovi najneskôr spolu s prvým momentom možnosti využitia služby v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na užívanie služby a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi SR (návod v slovenskom jazyku, záručný list, dodací list, daňový doklad).
- 3.2. Poskytovateľ má právo na riadne a včasné zaplatenie odmeny za možnosť využitia služby od Prijímateľa.
- 3.3. Ak z dôvodu nedostupnosti služby nie je schopný Poskytovateľ dodať možnosť využitia služby Prijímateľovi v lehote dohodnutej v Zmluve alebo určenej týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami alebo za dohodnutú odmenu, je Poskytovateľ povinný ponúknuť Prijímateľovi náhradné plnenie alebo možnosť pre Prijímateľa odstúpiť od Zmluvy (stornovať objednávku). Odstúpiť od Zmluvy alebo stornovať Objednávku môže Prijímateľ doručením e-mailu. V prípade, ak Prijímateľ už uhradil odmenu za možnosť využitia služby alebo jej časť, vráti Poskytovateľ už uhradenú odmenu za možnosť využitia služby alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia e-mailu o odstúpení od Zmluvy resp. stornovania Objednávky Prijímateľovi na ním určený účet, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade, ak Prijímateľ v primeranej lehote neprijme náhradné plnenie ponúkané Poskytovateľom ani neodstúpi od Zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy a v prípade, ak Prijímateľ už uhradil odmenu za možnosť využitia služby alebo jej časť, Poskytovateľ je povinný vrátiť už uhradenú odmenu za možnosť využitia služby alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od Zmluvy Prijímateľovi.

### **4. Práva a povinnosti Prijímateľa**

- 4.1. Prijímateľ bol Poskytovateľom oboznámený s tým, že súčasťou Objednávky je povinnosť zaplatiť odmenu za možnosť využitia služby.

- 4.2. Prijímateľ je povinný:
  - a) prevziať objednanú a dodanú možnosť využitia služby,
  - b) zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odmenu za možnosť využitia služby v dohodnutej lehote splatnosti,
  - c) potvrdiť zriadenie prístupu k možnosti využitia služby svojím podpisom alebo iným vhodným spôsobom.
- 4.3. Prijímateľ má právo na dodanie možnosti využitia služby v množstve, kvalite, termíne, trvaní a mieste dohodnutom zmluvnými stranami.

## **5. Dodacie a platobné podmienky**

- 5.1. Obvyklá dostupnosť možnosti využitia je uvedená pri každej službe na internetovej stránke webového sídla Poskytovateľa.
- 5.2. Ak sa Poskytovateľ a Prijímateľ v Zmluve nedohodli inak, Poskytovateľ je povinný dodať možnosť využitia služby Prijímateľovi bezodkladne. Ak Poskytovateľ nesplnil svoj záväzok dodať možnosť využitia služby v lehote podľa prvej vety, Prijímateľ ho vyzve, aby dodal možnosť využitia služby v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak Poskytovateľ nedodá možnosť využitia služby ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, Prijímateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy.
- 5.3. Prijímateľ je povinný skontrolovať možnosť využitia služby ihneď po jej sprístupnení. V prípade zistenia existencie vady služby je Poskytovateľ povinný umožniť Prijímateľovi vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe vady služby. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného Poskytovateľovi môže následne Prijímateľ odmietnuť prevziať možnosť využitia služby s vadou alebo potvrdiť s možnosť využitia služby a následne v zmysle čl. 7 týchto obchodných a reklamačných podmienok uplatniť reklamáciu väd služby u Poskytovateľa alebo určenej osoby.
- 5.4. Prijímateľ je oprávnený v prípade nedodania možnosti využitia služby Poskytovateľom v lehote uvedenej v bode 5.2. týchto obchodných podmienok odstúpiť od Zmluvy a Poskytovateľ je povinný vrátiť Prijímateľovi už zaplatenú časť odmeny za možnosť využitia služby v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od Zmluvy bezhotovostným prevodom na bankový účet Prijímateľa určený Prijímateľom.

## **6. Odmena za možnosť využitia služby**

- 6.1. Odmena za možnosť využitia služby dohodnutá v Zmluve medzi Poskytovateľom a Prijímateľom je uvedená v Akceptácii objednávky (ďalej len " *Odmena* "). Ak je Odmena uvedená v potvrdení doručenia Objednávky vyššia ako cena za identickú službu uvedená v ponuke webového sídla v čase odoslania Objednávky Prijímateľom, Poskytovateľ doručí Prijímateľovi elektronickú správu s informáciou o ponuke novej Odmeny v inej výške, ktorá sa považuje za návrh Poskytovateľa na uzavretie novej Zmluvy, ktorý musí Prijímateľ výslovne potvrdiť e-mailom alebo písomne, aby došlo k platnému uzatvoreniu Zmluvy.
- 6.2. Prijímateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi Odmenu v hotovosti, resp. platobnou kartou alebo bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, uvedený v Akceptácii objednávky alebo na internetovej stránke Poskytovateľa v čase pred sprístupnením možnosti využitia služby alebo prostredníctvom systému 24-pay v rámci ľubovoľne zvolených platobných metód prevádzkovaného spoločnosťou 24-pay s.r.o..
- 6.3. V prípade, ak Prijímateľ zaplatí Poskytovateľovi Odmenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá Odmena pripísaná na účet Poskytovateľa.
- 6.4. Prijímateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi Odmenu za možnosť využitia služby v lehote podľa Zmluvy, najneskôr však pri sprístupnení možnosti využitia služby.
- 6.5. V prípade, ak Prijímateľ nezaplatí Poskytovateľovi celú Odmenu do momentu sprístupnenia možnosti využitia služby, Poskytovateľ je oprávnený odprieť sprístupniť možnosť využitia služby Prijímateľovi.

## **7. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)**

- 7.1. Ak ide o vadu služby, ktorú možno odstrániť, má Prijímateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

- 7.2. Prijímateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu služby, alebo ak sa vada týka len súčasti služby, výmenu súčasti, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprímerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady.
- 7.3. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú službu za bezvadnú, ak to Prijímateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 7.4. Ak ide o vadu služby, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako služba bez vady, má Prijímateľ právo na výmenu služby alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Prijímateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Prijímateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd službu riadne užívať.
- 7.5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Prijímateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.
- 7.6. Poskytovateľ poučil Prijímateľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 7.1. až 7.3. týchto obchodných a reklamačných podmienok) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 7.4. až 7.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok) tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa a Prijímateľ mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním Objednávky.
- 7.7. Poskytovateľ zodpovedá za vady služby v zmysle platných predpisov SR a Prijímateľ je povinný reklamáciu uplatniť u Poskytovateľa alebo u určenej osoby. Informácie o určených osobách a servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu alebo ich poskytne Poskytovateľ Prijímateľovi na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.
- 7.8. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok Poskytovateľa, teda čl. 7 týchto obchodných a reklamačných podmienok. Prijímateľ bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie služby vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona 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 (ďalej len "**Zákon**") v čase pred uzavretím Zmluvy tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa a Prijímateľ mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ich.
- 7.9. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby sprístupnené Prijímateľovi od Poskytovateľa z webového sídla Poskytovateľa.
- 7.10. Prijímateľ má právo uplatniť si u Poskytovateľa zodpovednosť za vadu služby týkajúcu sa len služby, ktorá vykazuje vady, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo Poskytovateľ, vzťahuje sa na ňu záruka a jej poskytnutie bolo umožnené u Poskytovateľa.
- 7.11. Ak tovar vykazuje vady, Prijímateľ má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni Poskytovateľa v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí Poskytovateľovi prejav vôle Prijímateľa uplatniť si svoje právo podľa bodov 7.1. až 7.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ďalej len „**Oznámenie o uplatnení reklamácie**“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke webového sídla Poskytovateľa. Prijímateľ je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady služby; Prijímateľ zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje. Prijímateľ má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „**určená osoba**“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho Prijímateľovi zašle na jeho žiadosť Poskytovateľ.
- 7.12. Reklamačné konanie týkajúce sa služby, ktorý sa dá doručiť Poskytovateľovi začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:
  - a) doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie Poskytovateľovi,
  - b) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k reklamovanej službe Poskytovateľovi, ak sú tieto údaje nevyhnutné na riadne vybavenie reklamácie;
- 7.13. Poskytovateľ alebo určená osoba vydá Prijímateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie vo vhodnej forme zvolenej Poskytovateľom, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne

označiť reklamované vady služby a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 7.1. až 7.3. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 622 Občianskeho zákonníka) a právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 7.4. až 7.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Poskytovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Prijímateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Prijímateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

- 7.14. Prijímateľ je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť Poskytovateľovi. Na základe rozhodnutia Prijímateľa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je Poskytovateľ alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Poskytovateľ alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od Zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu služby za novú službu.
- 7.15. Ak Prijímateľ reklamáciu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia Zmluvy, môže Poskytovateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Poskytovateľ od Prijímateľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
- 7.16. Ak Prijímateľ reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia Zmluvy a Poskytovateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, koho môže Prijímateľ požiadať o odborné posúdenie. Ak Prijímateľ požiada o odborné posúdenie určenú osobu uvedenú v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Poskytovateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Prijímateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Poskytovateľa za reklamovanú vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Poskytovateľ je povinný Prijímateľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 7.17. Prijímateľ nemá právo uplatniť si právo zodpovednosti za vady, o ktorých bol Poskytovateľom v dobe uzatvárania Zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Zmluva uzatvorená, musel vedieť.
- 7.18. Poskytovateľ si vyhradzuje právo nahradiť vadnú službu za inú bezvadnú službu s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami, ak to Prijímateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 7.19. Poskytovateľ nezodpovedá za vady služby:
- ak Prijímateľ neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti Poskytovateľa za vadu do konca záručnej doby,
  - ak vada vznikla používaním služby v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
  - ak vada vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti,
  - ak vada vznikla poškodením služby nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého použitia,
  - ak vada vznikla poškodením neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,

- f) ak vada vznikla poškodením náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- g) ak vada vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- h) ak vada vznikla zásahom do služby k tomu neoprávnenej osoby.

Ak zásielka obsahujúca službu vrátane jej príslušenstva a súčastí nie je kompletná, resp. ak ide o zjavnú vadu, ktorú Prijímateľ mohol zistiť kontrolou zásielky pri jej doručení a ktorú bezodkladne neoznámil zástupcovi Poskytovateľovi, reklamáciu tohto druhu môže Poskytovateľ uznať, len ak Prijímateľ preukáže, že služba mala reklamovanú vadu už v čase jej prevzatia Prijímateľom.

- 7.20. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) výmenou služby,
  - b) vrátením Odmeny,
  - c) vyplatením primeranej zľavy z ceny,
  - d) písomnou výzvou na prevzatie Poskytovateľom určeného plnenia,
  - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 7.21. Poskytovateľ je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie Prijímateľovi vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby.
- 7.22. O výsledku vybavenia reklamácie bude Poskytovateľ informovať Prijímateľa bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.
- 7.23. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa sprístupnenia možnosti využívať službu, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná.
- 7.24. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú Prijímateľ nemohol používať službu z dôvodu záručnej opravy.
- 7.25. V prípade výmeny služby za novú dostane Prijímateľ doklad, na ktorom bude uvedená informácia o jej výmene, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe Zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny služby za novú začne plynúť záručná doba znovu odo dňa sprístupnenia možnosti využívať novú službu, ale iba na novú službu.
- 7.26. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia Prijímateľa podľa bodu 4. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:
- a) Poskytovateľ zabezpečí odstránenie vady, alebo
  - b) Poskytovateľ vadnú službu vymení.
- 7.27. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a Prijímateľ neurčí bezodkladne podľa bodu 7.14. týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, Poskytovateľ reklamáciu vybaví odstránením vady.
- 7.28. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohla byť služba riadne užívaná ako bez vady, Poskytovateľ vybaví v závislosti od rozhodnutia Prijímateľa podľa bodu 7.14. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:
- a) výmenou služby za inú funkčnú službu rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
  - b) v prípade, že nemôže Poskytovateľ vykonať výmenu služby za inú, vybaví reklamáciu vrátením Odmeny.
- 7.29. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohla byť služba riadne užívaná ako bez vady a Prijímateľ bezodkladne neurčí podľa bodu 7.14. týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, Poskytovateľ reklamáciu vybaví výmenou služby za inú funkčnú službu rovnakých alebo lepších technických parametrov.
- 7.30. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa bodu 7.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok.



- 7.31. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dva krát.
- 7.32. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.
- 7.33. Oprávnenie Prijímateľa na uplatnenie reklamácie vady je po tom, ako využil svoje právo a požiadal Poskytovateľa o odstránenie vady podľa bodu 7.1. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
- 7.34. Ustanovenia čl. 7 týchto reklamačných a obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona.

## **8. Osobné údaje a ich ochrana**

- 8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Prijímateľ v prípade, že je fyzickou osobou je povinný oznámiť Poskytovateľovi v objednávke svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a mailovú adresu.
- 8.2. Zmluvné strany sa dohodli, že Prijímateľ v prípade, že je právnickou osobou je povinný oznámiť Poskytovateľovi v objednávke svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, číslo telefónu a mailovú adresu.
- 8.3. Prijímateľ si môže kedykoľvek skontrolovať a zmeniť poskytnuté osobné údaje, ako aj zrušiť svoju registráciu po prihlásení sa na internetovej stránke webového sídla v časti týkajúcej sa profilu Prijímateľa.
- 8.4. Poskytovateľ týmto oznamuje Prijímateľovi, že zmysle ust. § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZnOOÚ“) Poskytovateľ ako prevádzkovateľ bude v procese uzatvárania Zmluvy spracúvať osobné údaje Prijímateľa bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov Prijímateľa bude vykonávané Poskytovateľom v predzmluvných vzťahoch s Prijímateľom a spracúvanie osobných údajov Prijímateľa je nevyhnutné na plnenie z Zmluvy, v ktorej vystupuje Prijímateľ ako jedna zo zmluvných strán.
- 8.5. Prijímateľ môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky vyjadriť svoj súhlas v zmysle ust. § 11 ods. 1 zákona, aby Poskytovateľ spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti Poskytovateľa týkajúcej sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch, týkajúcich sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch.
- 8.6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi Prijímateľa zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR.
- 8.7. Poskytovateľ vyhlasuje, že v súlade s ust. § 6 ods. 2 písm. c) ZnOOÚ osobné údaje bude získavať výlučne na účel uvedený v týchto obchodných a reklamačných podmienkach.
- 8.8. Poskytovateľ vyhlasuje, že v súlade s ust. § 6 ods. 2 písm. e) ZnOOÚ nebude získavať osobné údaje na iné účely, ako sú uvedené týchto obchodných a reklamačných podmienkach osobitne a zabezpečí, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli zhromaždené a že ich nebude združovať s osobnými údajmi, ktoré boli získané na iné účely.
- 8.9. Prijímateľ udeľuje Poskytovateľovi súhlas podľa bodu 8.5 týchto reklamačných a obchodných podmienok na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov Prijímateľa. Poskytovateľ po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov Prijímateľa. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže Prijímateľ odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu Prijímateľom Poskytovateľovi.
- 8.10. Prijímateľ bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky potvrdil, že Poskytovateľ mu dostatočným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom oznámil:
  - a) svoje identifikačné údaje, ktoré sú uvedené v čl. 1. týchto obchodných a reklamačných podmienok,

- b) identifikačné údaje tretej strany, ktorou je spoločnosť, ktorá doručí Prijímateľovi objednaný tovar tak, že tieto údaje sú uvedené v akceptácii,
  - c) účel spracúvania osobných údajov ktorým je uzavretie Zmluvy medzi Poskytovateľom a Prijímateľom,
  - d) že bude spracúvať osobné údaje Prijímateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a mailovú adresu, ak je Prijímateľ fyzickou osobou a v rozsahu obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, číslo telefónu a mailovú adresu ak je Prijímateľ právnickou osobou,
  - e) že požadované osobné údaje je Prijímateľ povinný poskytnúť,
- 8.11. Poskytovateľ vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje ZOOÚ ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať. Poskytovateľ vyhlasuje, že súhlas dotknutej osoby si nebude vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti ustanovenej Poskytovateľovi.
- 8.12. Prijímateľ má právo na základe písomnej žiadosti od Poskytovateľa vyžadovať
- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o jeho osobe spracúvané,
  - b) účel spracúvania osobných údajov,
  - c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní svojich osobných údajov v informačnom systéme a o jeho stave v rozsahu:
    - i) identifikačné údaje Poskytovateľa a zástupcu Poskytovateľa, ak bol vymenovaný,
    - ii) identifikačné údaje sprostredkovateľa; to neplatí, ak Poskytovateľ pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa § 8 ZOOÚ,
  - d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
  - e) vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - f) doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre Prijímateľa na zaručenie jej práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä
    - i) poučenie o dobrovoľnosti alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak Poskytovateľ získava osobné údaje Prijímateľa na základe súhlasu Prijímateľa podľa § 11 ZOOÚ, oznámi jej aj čas platnosti súhlasu, a ak Prijímateľa povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva z priamo vykonateľného právne záväzného aktu Európskej únie, medzinárodnej Zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo zákona, Poskytovateľ oznámi Prijímateľovi právny základ, ktorý jej túto povinnosť ukladá, a upovedomí ju o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje,
    - ii) informácie o tretích stranách, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté,
    - iii) okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené,
    - iv) formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené,
    - v) tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov,
  - g) opravu jeho nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - h) likvidáciu jeho osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
  - i) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu ZOOÚ alebo iného platného právneho predpisu SR.
- 8.13. Prijímateľ na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u Poskytovateľa namietať voči:
- a) spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
  - b) využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
  - c) poskytovaní osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu.

- 8.14. Prijímateľ na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u Poskytovateľa namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) ZOOÚ vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka Prijímateľa je oprávnená, Poskytovateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie Prijímateľ namietal, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.
- 8.15. Prijímateľ na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u Poskytovateľa kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu Poskytovateľa, ktoré by malo pre neho právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Prijímateľ má právo žiadať Poskytovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom Poskytovateľ je povinný žiadosti Prijímateľa vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia Poskytovateľ informuje Prijímateľa v lehote podľa ods. 8.18. týchto Obchodných podmienok. Prijímateľ nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov Prijímateľa, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov Poskytovateľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke Prijímateľa, alebo ak Poskytovateľ na základe Zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov Prijímateľa.
- 8.16. Ak Prijímateľ uplatní svoje právo písomne a z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona; žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom Prijímateľ doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania.
- 8.17. Prijímateľ pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať o tom oznámenie Úradu ma ochranu osobných údajov. Ak Prijímateľ nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca.
- 8.18. Poskytovateľ je povinný písomne vybaviť žiadosť Prijímateľa podľa tohto čl. týchto obchodných a reklamačných podmienok, resp. vyhovieť požiadavkám Prijímateľa podľa ZOOÚ a písomne ho informovať najneskoršie do 30 dní od prijatia žiadosti alebo požiadavky.
- 8.19. Obmedzenie práv Prijímateľa podľa § 28 ods. 2 ZOOÚ Poskytovateľ bezodkladne písomne oznámi dotknutej osobe a Úradu ma ochranu osobných údajov.
- 8.20. Poskytovateľ oznamuje týmto Prijímateľovi, že v súlade s ust. § 15 ods. 1 písm. e) bod 3 a bod 4 ZOOÚ pri spracúvaní osobných údajov Prijímateľa sa predpokladá, že osobné údaje Prijímateľa budú poskytnuté a sprístupnené nasledovným tretím stranám, resp. okruhu príjemcov admin, účtovníctvo a spoločnosti pre sprostredkovanie platby.
- 8.21. Informačné systémy webového sídla Poskytovateľa sú zaregistrované v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov.

## **9. Odstúpenie od Zmluvy**

- 9.1. Ak Poskytovateľ nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z Zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti služby, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ služby dohodnutej v Zmluve prerušil jej poskytovanie alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z Zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať možnosť užívania služby Prijímateľovi v lehote určenej týmito reklamačnými a obchodnými podmienkami alebo v hodnote, ktorá je uvedená v Objednávke, Poskytovateľ je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať Prijímateľa a zároveň je povinný ponúknuť Prijímateľovi náhradné plnenie alebo možnosť pre Prijímateľa odstúpiť od Zmluvy (stornovať Objednávku). V prípade, ak Prijímateľ odstúpi od Zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode týchto reklamačných a obchodných podmienok, je Poskytovateľ povinný vrátiť Prijímateľovi

- už zaplatenú časť Odmeny v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od Zmluvy prevodom na účet určený Prijímateľom.
- 9.2. Prijímateľ je oprávnený v prípade nevyčerpania služby odstúpiť od Zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku**“) v lehote 14 dní od momentu sprístupnenia možnosti využívať službu, resp. odo dňa uzavretia Zmluvy, ak Poskytovateľ včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
  - 9.3. Lehota na odstúpenie od Zmluvy začína plynúť v deň, keď je Prijímateľovi alebo ním určenej tretej osobe doručená možnosť užívania služby prostredníctvom prístupových kódov, hesiel a pod.
  - 9.4. Prijímateľ môže odstúpiť od Zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy.
  - 9.5. Odstúpenie od Zmluvy musí Prijímateľ urobiť písomnou formou spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od Zmluvy, alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo pomocou formulára, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané Poskytovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty podľa ust. § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
  - 9.6. Odstúpenie od Zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok musí obsahovať informácie požadované vo formulári odstúpenia od Zmluvy, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, najmä identifikáciu Prijímateľa, číslo a dátum Objednávky, presnú špecifikáciu služby, spôsob, akým má Poskytovateľ vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu Prijímateľa.
  - 9.7. Ak Prijímateľ odstúpi od Zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so Zmluvou, od ktorej Prijímateľ odstúpil. Od Prijímateľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej Zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v ust. § 9 ods. 3, ust. § 10 ods. 3 a 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku a ceny za službu, ak je predmetom Zmluvy poskytnutie služby a došlo k úplnému poskytnutiu služby.
  - 9.8. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť Prijímateľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Poskytovateľ nie je povinný vrátiť Prijímateľovi platby podľa tohto bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok pred tým, ako Prijímateľ nevráti nevyužité prístupové kódy, heslá a pod., ktoré by mu umožnili využívať službu.
  - 9.9. Prijímateľ zodpovedá len za zníženie hodnoty služby, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania so službou, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti služby. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty služby, ak si Poskytovateľ nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od Zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
  - 9.10. Poskytovateľ je povinný vrátiť Prijímateľovi Odmenu rovnakým spôsobom, aký použil Prijímateľ pri svojej platbe, pokiaľ sa s Prijímateľom nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby Prijímateľovi v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky.
  - 9.11. V súlade s ust. § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku Prijímateľ nemôže odstúpiť od Zmluvy, ktorej predmetom sú:
    - predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
    - po prečítaní článkov a diskusií na stránke, po chatovaní,
    - predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
    - predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil,

- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy.
- predaj tovaru, ktorý bol v čase po uzavretí Zmluvy a prevzatí tovaru od Poskytovateľa Prijímateľovi zmontovaný, zložený alebo použitý takým spôsobom, že jeho opätovné uvedenie do pôvodného stavu Poskytovateľom nie je možné bez vynaloženia zvýšeného úsilia a zvýšených nákladov, napr. zložený alebo zmontovaný nábytok a pod.

9.12. Ustanovenia čl. 9 týchto obchodných a reklamačných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona.

## 10. Záverečné ustanovenia

- 10.1. V prípade, ak je Zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.
- 10.2. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme e-mailových správ.
- 10.3. Na vzťahy neupravené týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode 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 znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 10.4. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, [www.soi.sk](http://www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
- 10.5. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 10.6. Tieto obchodné a reklamačné podmienky nadobúdajú účinnosť voči Prijímateľovi uzavretím Zmluvy.
- 10.7. Prijímateľ bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka potvrdil, že sa s týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami oboznámil, prečítal ich, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

## Príloha č. 1

### Formulár na odstúpenie od Zmluvy

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od Zmluvy)

Komu: Doktel s.r.o

Jelenia 1, 811 05 Bratislava, IČO: 47 391 367, DIČ: 202 384 9586, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 91777/B

Týmto oznamujem/oznamujeme (\*), že odstupujem/odstupujeme od Zmluvy o poskytnutí tejto služby (\*):  
.....

Dátum objednania/dátum prijatia (\*) .....

Meno spotrebiteľa/spotrebiteľov (\*) .....

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov (\*) .....

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov (\*) (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe) .....

Dátum .....

(\*) Nehodiace sa prečiarknite.

## Príloha č. 2

### Poučenie o uplatnení práva Prijímateľa na odstúpenie od Zmluvy

#### 1. Právo na odstúpenie od Zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto Zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od Zmluvy uplynie 14 dní odo dňa sprístupnenia možnosti využívať službu Vami alebo Vami určenou treťou osobou.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto Zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adrese, Doktel s.r.o

Jelenia 1, 811 05 Bratislava, IČO: 47 391 367, DIČ: 202 384 9586, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 91777/B

Email: staznosti@uznecakaj.sk

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý sa nachádza ako príloha č. 1 obchodných a reklamačných podmienok. V prípade záujmu máte možnosť vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od Zmluvy aj elektronicky prostredníctvom našej internetovej stránky. Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od Zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme e-mailom, resp. na inom trvanlivom nosiči-

Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Zmluvy.

## **2. Dôsledky odstúpenia od Zmluvy**

V prípade odstúpenia od Zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím Zmluvy, najmä Odmenu. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame ani na náklady za doplnkové služby, ak boli predmetom Zmluvy a ak došlo k ich úplnému poskytnutiu. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto Zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, pokiaľ ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Platba Vám bude uhradená až po vrátení nevyužitých prístupových kódov, hesiel a pod., ktoré by Vám umožnili využívať službu.

Zašlite nám nevyužité prístupové kódy, heslá a pod., ktoré by Vám umožnili využívať službu späť bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od Zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak prístupové kódy, heslá a pod., odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na ich vrátenie znášate Vy.