



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

na poskytovanie služieb technickej podpory v rámci projektu „FIX MAN –
Váš hodinový majster“ (ďalej ako „Projekt FIX MAN“)

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len ako „**VOP**“) obchodnej spoločnosti Delia potraviny, s.r.o., so sídlom Švabinského 13, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, IČO: 44 155 981, DIČ: 2022632018, IČ DPH: SK2022632018, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 52459/B, bankové spojenie v tvare IBAN: SK55 0200 0000 0033 0666 7653, telefonický kontakt: 0901 744 417, emailové spojenie: fixman@fixman.sk (ďalej ako „**Poskytovateľ**“) podrobnejšie upravujú podmienky poskytovania služieb technickej podpory zákazníkom Poskytovateľa v rámci Projektu FIX MAN, vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní služieb uzatvorenej medzi Poskytovateľom a zákazníkom (ďalej ako „**Zmluva**“), ako aj podmienky reklamačného konania (ďalej ako „**Reklamačné konanie**“).
- 1.2 Službami sa na účely týchto VOP rozumejú akékoľvek služby, ktoré v rámci Projektu FIX MAN Poskytovateľ poskytuje zákazníkom na základe ich objednávok (napr.: vodoinštalčné práce, elektroinštalčné práce, stavebné a maliarske práce, stolárske a montážne práce, záhradnícke práce, sťahovanie, upratovanie, tepovanie, čistenie, servisné práce a pod.) (ďalej len ako „**Služby**“) za podmienok bližšie uvedených v týchto VOP a jej prílohách.
- 1.3 Zákazníkom Poskytovateľa sa na účely týchto VOP rozumie každá fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá vstúpila do záväzkového vzťahu s Poskytovateľom uzavretím Zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Služieb.
- 1.4 Záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa riadi ústne uzavretou Zmluvou, týmito VOP, vrátane všetkých ich príloh, ako aj ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 1.5 Tieto VOP platia pre všetky Služby realizované Poskytovateľom v rámci Projektu FIX MAN a sú dostupné:
 - (i) v každej maloobchodnej predajni Poskytovateľa označenej ako „DELIA – VAŠE ČERSTVÉ POTRAVINY“ (ďalej len ako „**Prevádzka**“) počas stanovených otváracích hodín Prevádzky (ďalej len ako „**Otváracie hodiny**“). Zoznam Prevádzok je dostupný na internetovej stránke: www.deliapotraviny.sk;
 - (ii) na internetovej stránke Poskytovateľa: www.fixman.sk (na účely týchto VOP ďalej len ako „**Internetová stránka Poskytovateľa**“).



- 1.6 Tieto VOP boli vypracované najmä v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, 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 predávajúceho v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon č. 102/2014 Z.z.**“), zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov a zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
- 1.7 Kontrolu dodržiavania právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia. Príslušným kontrolným orgánom pre Bratislavský kraj je Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27, odbor výkonu dozoru.

2. PROCES UZAVRETIA ZMLUVY

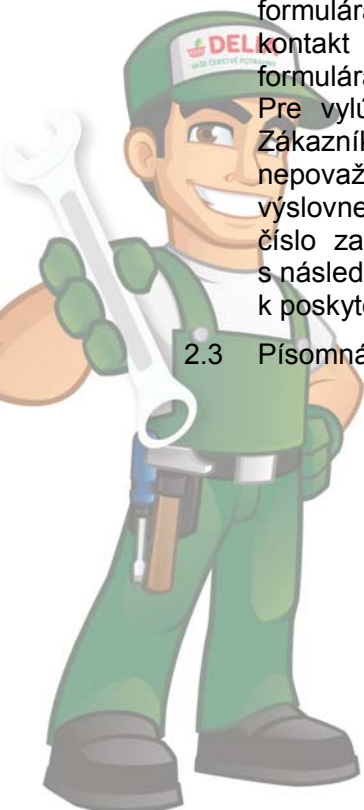
2.1 Zákazník je oprávnený zrealizovať objednávku Služby jedným z nižšie uvedených spôsobov (spoločne ďalej aj ako „**Objednávka**“):

- (i) osobne, v niektorej Prevádzke Poskytovateľa počas Otváracích hodín, vyplnením tlačiva Objednávky, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 3 týchto VOP a ktorý obsahuje údaje vymedzené v bode 2.3 VOP(ďalej len ako „**Písomná Objednávka**“);
- (ii) telefonicky na čísle: 0901 744 417 (ďalej len ako „**Dispečing Poskytovateľa**“), počas pracovných dní od pondelka do piatku, v čase od 08,00 hod do 19,00 hod, a to za podmienok bližšie uvedených v bode 2.4a nasl. VOP (ďalej len ako „**Telefonická Objednávka**“);

2.2 Zákazník je pred realizáciou Objednávky oprávnený informovať sa na poskytnutie Služieb elektronicky na Internetovej stránke Poskytovateľa vyplnením jednoduchého kontaktného formulára obsahujúceho nasledovné údaje: emailová adresa Zákazníka, telefonický kontakt Zákazníka a prípadný text obsahujúci požiadavku Zákazníka (nepovinný údaj formulára, ktorý nie je nevyhnutné vyplniť) (ďalej len ako „**Elektronická Požiadavka**“). Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že realizácia Elektronickej Požiadavky Zákazníka na poskytnutie Služby prostredníctvom Internetovej stránky Poskytovateľa sa nepovažuje za Objednávku Zákazníka. Realizáciou Elektronickej požiadavky Zákazník výslovne žiada Poskytovateľa, aby ho telefonicky kontaktoval na ním uvedené telefónne číslo za účelom prípadnej realizácie Telefonickej Objednávky na poskytnutie Služby s následným uzavretím Zmluvy, alebo na účely zodpovedania otázok Zákazníka k poskytovaným Službám.

2.3 Písomná Objednávka bude obsahovať najmä nasledovné údaje:

- (i) identifikačné údaje Poskytovateľa v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, údaje o zápise obchodnej spoločnosti v obchodnom registri, konanie v mene obchodnej spoločnosti, bankové spojenie v tvare IBAN, telefonický kontakt a emailové spojenie;



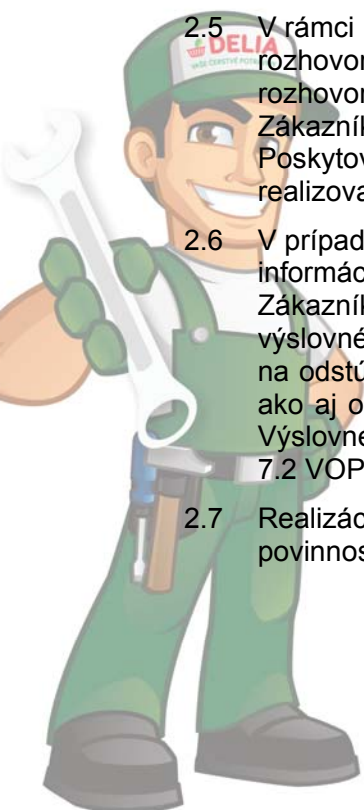
- (ii) identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu (ak ide o fyzickú osobu), obchodné meno, sídlo a/alebo miesto podnikania a identifikačné číslo (ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa alebo o právnickú osobu), telefonický kontakt a emailové spojenie;
- (iii) konkrétnu špecifikáciu požiadavky Zákazníka na poskytnutie Služby (v prípade požiadavky na vykonanie opravárenských činností aj uvedenie novej príčiny potreby opravy veci);
- (iv) adresu miesta poskytnutia objednanej Služby, pokiaľ je odlišná od adresy trvalého pobytu, miesta podnikania a/alebo sídla Zákazníka uvedenej v Objednávke;
- (v) spôsob určenia celkovej Ceny objednanej Služby; vrátane dopravných a iných nákladov spojených s poskytnutím objednanej Služby(odkazom na Cenník Služieb, ktorý tvorí prílohu č. 1 VOP (ďalej len ako „**Cenník Služieb**“));
- (vi) vyhlásenie Zákazníka, že mal možnosť oboznámiť sa s obsahom VOP, vrátane Cenníka Služieb, spolu s poučením, že realizáciou Objednávky Zákazník udeľuje svoj súhlas s ich obsahom;
- (vii) prípadný súhlas Zákazníka s použitím jeho osobných údajov na marketingové účely Poskytovateľa za podmienok bližšie vymedzených v článku 11. týchto VOP;
- (viii) v prípade písomných Objednávok aj dátum a miesto spísania Objednávky a vlastnoručný podpis Zákazníka.

2.4 Telefonickú Objednávku Zákazník uskutočňuje na Dispečingu Poskytovateľa, ktorý nepredstavuje telefónne číslo so zvýšenou tarífou. Cena hovoru za účelom realizácie Telefonickej Objednávky je preto spoplatnená v zmysle cenníka operátora, ktorý využíva Zákazník.

2.5 V rámci realizácie Telefonickej Objednávky bude Zákazník v úvode telefonického rozhovoru Poskytovateľom požiadany o udelenie súhlasu s monitorovaním telefonického rozhovoru na účely zaznamenania a uchovania údajov Telefonickej Objednávky Zákazníka smerujúcej k uzavretiu Zmluvy s Poskytovateľom. V prípade, ak Zákazník Poskytovateľovi neudelí súhlas s monitorovaním telefonického rozhovoru, je oprávnený realizovať Písomnú Objednávku Služby za podmienok uvedených v bode 2.1(i) týchto VOP.

2.6 V prípade Telefonickej Objednávky Zákazník oznámi Poskytovateľovi všetky údaje a informácie uvedené v bode 2.3 týchto VOP. Nad rámec týchto údajov a informácií bude Zákazník v rámci Telefonickej Objednávky Poskytovateľom požiadany o udelenie výslovného súhlasu so začatím poskytovania objednaných Služieb pred uplynutím Lehoty na odstúpenie od Zmluvy definovanej v bode 7.2 VOP (ďalej aj ako „**Výslovný súhlas**“), ako aj o podanie vyhlásenia o tom, že bol Poskytovateľom riadne poučený, že udelením Výslovného súhlasu pred uplynutím Lehoty na odstúpenie od Zmluvy definovanej v bode 7.2 VOP Zákazník po úplnom poskytnutí Služby stráca právo na odstúpenie od Zmluvy.

2.7 Realizácia Objednávky zo strany Zákazníka bez ohľadu na formu Objednávky zahŕňa povinnosť Zákazníka zaplatiť Cenu za objednanú Službu.



2.8 Prijatá Objednávka sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy. Zmluva je uzavretá momentom prijatia Objednávky Zákazníka Poskytovateľom (ďalej len ako „**Prijatie Objednávky**“). Poskytovateľ Zákazníkovi potvrdí Prijatie Objednávky bez zbytočného odkladu po obdržaní Objednávky, a to rovnakým spôsobom, akým Objednávku prijal:

- (i) pri Písomnej Objednávke priamo na formulári Objednávky, ktorého vyplnený rovnopis Poskytovateľ odovzdá Zákazníkovi.
- (ii) pri Telefonickej Objednávke Poskytovateľ odošle Prijatie Objednávky na emailovú adresu Zákazníka uvedenú v Objednávke. Ak Zákazník pri plnení predmetu tejto Zmluvy vystupuje ako Spotrebiteľ definovaný v bode 7.1 VOP, súčasťou Prijatia Telefonickej Objednávky bude aj vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý tvorí prílohu č. 7 týchto VOP (ďalej len ako „**Formulár na odstúpenie od Zmluvy**“).

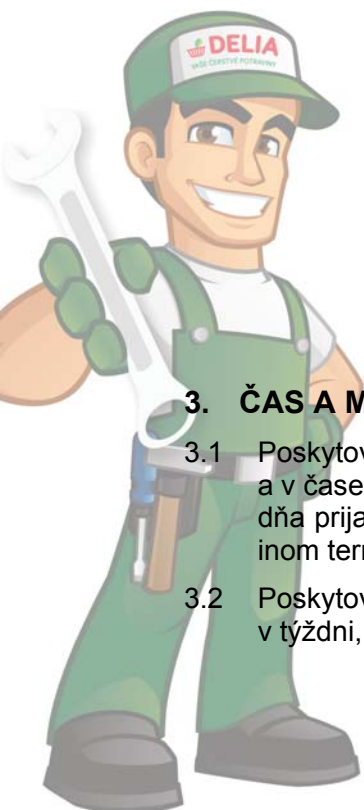
2.9 Prijatie Objednávky zo strany Poskytovateľa bude obsahovať najmä nasledovné údaje:

- (i) identifikačné údaje Poskytovateľa v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, údaje o zápise obchodnej spoločnosti v obchodnom registri, konanie v mene obchodnej spoločnosti, bankové spojenie v tvare IBAN, telefonický kontakt a emailové spojenie;
- (ii) druh objednanej Služby;
- (iii) celkovú cenu objednanej Služby vrátane DPH a/alebo spôsob jej určenia (odkazom na Cenník Služieb);
- (iv) platobné podmienky;
- (v) miesto a čas poskytnutia objednanej Služby;
- (vi) dodacie podmienky, ak to vyplýva z charakteru poskytnutej Služby;
- (vii) v prípade Telefonickej Objednávky aj potvrdenie o Výslovnom súhlase Zákazníka – Spotrebiteľa (ako je definovaný v bode 7.1 VOP) so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, ako aj potvrdenie vyhlásenia Zákazníka – Spotrebiteľa o tom, že bol Poskytovateľom riadne poučený o skutočnosti, že udelením Súhlasu so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, stráca po úplnom poskytnutí Služby právo na odstúpenie od Zmluvy, a to všetko za predpokladu, že uvedené súhlasy a vyhlásenia boli zo strany Zákazníka – Spotrebiteľa poskytnuté.
- (viii) odkaz na ustanovenia týchto VOP, ktoré sú záväznou obsahovou súčasťou zmluvného vzťahu medzi Zákazníkom a Poskytovateľom.

3. ČAS A MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB

3.1 Poskytovateľ nastúpi na vykonanie objednaných Služieb v mieste určenom v Objednávke a v čase dohodnutom so Zákazníkom, najneskôr však v lehote do 3 pracovných dní odo dňa prijatia Objednávky, pokiaľ sa Poskytovateľ so Zákazníkom dodatočne nedohodne na inom termíne nástupu na vykonanie objednanej Služby (ďalej len ako „**Čas plnenia**“).

3.2 Poskytovateľ zabezpečuje realizáciu Služieb Zákazníkom každý kalendárny deň, 7 dní v týždni, nepretržite.



- 3.3 Služby poskytované počas pracovných dní v čase od 18,00 hod do 08,00 hod a Služby poskytované počas víkendov a sviatkov sú spolplatené príplatkami uvedenými v Cenníku Služieb.
- 3.4 Poskytovateľ nie je povinný nastúpiť na výkon objednanej Služby k Zákazníkovi alebo poskytnúť objednanú Službu a/alebo dodať tovar spojený s poskytnutím Služby v čase dohodnutom so Zákazníkom v prípade existencie okolností majúcej charakter vyššej moci (vis maior), ako napríklad živelné pohromy, vojny, občianske nepokoje, epidémia, štrajk, havárie, kolóny a dopravné zápchy a pod. Po dobu trvania okolností vyššej moci lehota Poskytovateľa na nástup na výkon objednanej Služby a/alebo na vykonanie objednanej Služby, spočíva. Ak sa predpokladá dlhodobejšie trvanie okolností vyššej moci alebo ak existencia vyššej moci znemožní poskytnutie Služby, je Poskytovateľ a/alebo Zákazník oprávnený odstúpiť od uzavretej Zmluvy postupom a za podmienok uvedených v článku 8. týchto VOP.
- 3.5 Poskytovateľ nie je povinný nastúpiť na vykonanie objednanej Služby v lehote do 3 pracovných dní odo dňa prijatia Objednávky Zákazníka, pokiaľ Zákazníkovi nevyhovuje žiadny Poskytovateľom navrhnutý termín nástupu na vykonanie objednanej Služby.

4. SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Poskytovateľ je povinný realizovať Služby riadne a včas, s odbornou starostlivosťou, v súlade spríslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a podmienkami Zákazníka uvedenými v Objednávke. Poskytovateľ nie je vzhľadom na svoju odbornú spôsobilosť povinný dodržiavať pokyny Zákazníka vo vzťahu k samotnému spôsobu poskytovania Služieb.
- 4.2 Poskytovateľ je oprávnený poveriť poskytovaním Služieb aj tretie osoby. V takom prípade Poskytovateľ zodpovedá Zákazníkovi za realizáciu Služieb v rovnakom rozsahu, akoby Služby poskytoval sám.
- 4.3 Zákazník je pri preberaní poskytnutej Služby povinný skontrolovať kompletnosť a kvalitu poskytnutej Služby.

4.4 Po poskytnutí Služby Poskytovateľ spíše so Zákazníkom Záznam o zásahu, ktorý bude obsahovať najmä nasledovné údaje (ďalej len ako „**Záznam o zásahu**“):

- (i) identifikačné údaje Poskytovateľa v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, údaje o zápise obchodnej spoločnosti v obchodnom registri, konanie v mene obchodnej spoločnosti, bankové spojenie v tvare IBAN, telefonický kontakt a emailové spojenie;
- (ii) identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu (ak ide o fyzickú osobu), obchodné meno, sídlo a/alebo miesto podnikania a identifikačné číslo (ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa alebo o právnickú osobu), telefonický kontakt a emailové spojenie;
- (iii) druh poskytnutej Služby, vrátane použitého materiálu a náhradných dielov;
- (iv) dátum a čas poskytnutia Služby;
- (v) miesto poskytnutia Služby, ak je odlišné od adresy trvalého pobytu a/alebo sídla (miesta podnikania) Zákazníka;



- (vi) cenu jednotlivých Služieb a celkovú cenu poskytnutej Služby, vrátane ceny náhradných dielov, nákladov na dopravu a pod., určenú za podmienok uvedených v Cenníku Služieb;
- (vii) zoznam odovzdávaných dokladov spojených s poskytnutou Službou (najmä prípadné záručné listy nových zariadení použitých pri poskytnutí objednanej Služby);
- (viii) vyhlásenie Zákazníka, že poskytnutá Služba po otestovaní Zákazníkom nevykazuje žiadne vady a/alebo zoznam prípadných väd Služieb zistených Zákazníkom pri preberaní Služieb od Poskytovateľa;
- (ix) iné skutočnosti na základe požiadavky Zákazníka a/alebo Poskytovateľa;
- (x) vlastnoručný podpis Zákazníka potvrdzujúci prevzatie objednanej Služby.

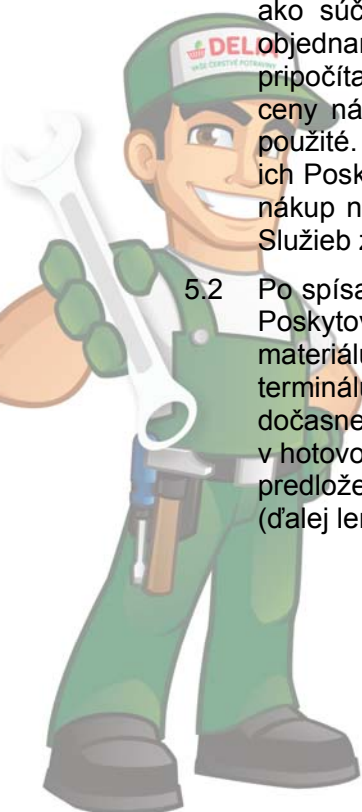
4.5 Jeden rovnopis Záznamu o zásahu Poskytovateľ odovzdá Zákazníkovi bezprostredne po jeho podpísaní. Vzor Záznamu o zásahu tvorí prílohu č. 4 týchto VOP.

4.6 Poskytnutie Služby zo strany Poskytovateľa sa na účely týchto VOP považuje za riadne prevzaté Zákazníkom spísaním Záznamu o zásahu zo strany Zákazníka, s výnimkou prípadov, kedy Zákazník bez vážneho dôvodu odmietne Záznam o zásahu podpísať, kedy sa poskytnutie Služby považuje za prevzaté už momentom dokončenia všetkých činností nevyhnutne potrebných pre poskytnutie objednanej Služby zo strany Poskytovateľa.

5. PLATOBNÁ DODACIE PODMIENKY

5.1 Cena Služby, ktorú je Zákazník povinný zaplatiť (ďalej len ako „**Cena**“), bude určená v zmysle Cenníka Služieb, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto VOP. Ak sa Zákazník s Poskytovateľom v jednotlivom prípade výslovne nedohodne inak, Cena Služby sa určí ako súčin Poskytovateľom skutočne odpracovaných hodín strávených pri poskytovaní objednanej Služby a určenou hodinovou sadzbou podľa Cenníka. K Cene budú ďalej pripočítané náklady na dopravu a spotrebný materiál vyúčtované podľa Cenníka, ako aj ceny náhradných dielov za predpokladu, že náhradné diely budú pri poskytnutí Služby použité. Nákup náhradných dielov bude účtovaný Zákazníkovi na základe cien, za ktoré ich Poskytovateľ obstaral, bez akéhokoľvek navýšenia ich obstarávacej ceny. Za samotný nákup náhradných dielov bude Poskytovateľ účtovať paušálnu sumu uvedenú v Cenníku Služieb zahŕňajúcu dopravné náklady a čas strávený nákupom náhradných dielov.

5.2 Po spísaní Záznamu o zásahu sa Zákazník zaväzuje uhradiť vyúčtovanú celkovú odmenu Poskytovateľa za poskytnuté Služby, vrátane dopravných nákladov, ceny spotrebného materiálu, použitých náhradných dielov, a to výlučne prostredníctvom platobného terminálu Poskytovateľa (ďalej len ako „**Platobný terminál**“). Výnimočne, v prípade dočasnej nefunkčnosti Platobného terminálu, je Zákazník povinný zaplatiť Cenu v hotovosti, k rukám Poskytovateľa. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť Cenu na základe predloženého pokladničného dokladu z prenosnej elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len ako „**ERP**“).



- 5.3 V prípade omeškania Zákazníka s úhradou vyúčtovanej Ceny má Poskytovateľ nárok na zaplatenie zákonných úrokov z omeškania v sadzbe určenej podľa ustanovenia § 3 nariadenia vlády č. 87/1995 Z.z. ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka. Úroky z omeškania sú splatné v lehote do 14 dní odo dňa doručenia výzvy Poskytovateľa na ich zaplatenie.
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje nastúpiť na výkon objednanej Služby v dohodnutom Čase plnenia tak, ako je definovaný v bode 3.1 VOP. Ak je to možné, Poskytovateľ vykoná objednanú Službu priamo pri nástupe na výkon objednanej Služby (najmä v prípade, ak sa pre poskytnutie Služby nevyžaduje zakúpenie náhradných dielov alebo iného tovaru). V prípade, ak je s poskytnutím objednanej Služby spojené aj dodanie tovaru (najmä náhradných dielov), Poskytovateľ tento tovar dodá Zákazníkovi v súlade s dodacími podmienkami výrobcov a/alebo dodávateľov tovaru a objednanú Službu vykoná bez zbytočného odkladu po obdržaní dodaného tovaru, najneskôr však do 30 dní odo dňa Prijatia Objednávky. O predpokladanom termíne dodania tovaru bude Poskytovateľ Zákazníka informovať.

6. REKLAMAČNÝ PORIADOK

6.1 Poskytovateľ poskytuje Zákazníkovi záruku na Služby v trvaní 3 mesiacov odo dňa poskytnutia Služby (ďalej len ako „**Záručná doba**“). Vo vzťahu k záručným dobám jednotlivých inštalovaných zariadení/alebo náhradných dielov použitých pri poskytnutí Služby platia záručné doby poskytované ich výrobcami, minimálne však v zákonom stanovenom trvaní 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa poskytnutia Služby Zákazníkovi uvedeného v Zázname o zásahu. Pokiaľ Zákazník bez vážneho dôvodu odmietne Záznam o zásahu podpísať, Záručná doba plyní momentom prevzatia Služby Zákazníkom, t.j. momentom dokončenia všetkých činností nevyhnutne potrebných pre realizáciu objednanej Služby zo strany Poskytovateľa.

6.2 Poskytovateľ zodpovedá Zákazníkovi za vady Služieb spočívajúce najmä v nedostatočnom rozsahu poskytnutých Služieb a/alebo nedostatočnej kvalite poskytnutých Služieb, ktoré sa vyskytnú v Záručnej dobe (ďalej len ako „**Vada**“). Poskytovateľ zodpovedá Zákazníkovi za Vady všetkých Služieb, a to aj tých, ktoré Poskytovateľ realizoval prostredníctvom tretích osôb.

6.3 Zákazník je oprávnený uplatňovať požiadavky na odstránenie Vád poskytnutej Služby voči Poskytovateľovi na základe reklamácie realizovanej jedným z nasledovných spôsobov (ďalej len ako „**Reklamácia**“):

- (i) osobne, v ktorejkoľvek Prevádzke Poskytovateľa počas Otváracích hodín, u osoby zodpovednej za činnosť Prevádzky a/alebo prostredníctvom zamestnanca Poskytovateľa oprávneného prijímať Reklamácie, a to vyplnením tlačiva s označením „Reklamácia“, ktorého vzor tvorí prílohu č. 5 týchto VOP. Tlačivo Reklamácie je dostupné aj na Internetovej stránke Poskytovateľa.
- (ii) písomne, zaslaním Reklamácie prostredníctvom poštovej prepravy, a to doporučené, na adresu sídla Poskytovateľa uvedenú v záhlaví týchto VOP.

6.4 Reklamácia musí obsahovať najmä:



- (i) identifikačné údaje Poskytovateľa v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, údaje o zápise obchodnej spoločnosti v obchodnom registri, konanie v mene obchodnej spoločnosti, bankové spojenie v tvare IBAN, telefonický kontakt a emailové spojenie;
- (ii) identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu (ak ide o fyzickú osobu), obchodné meno, sídlo a/alebo miesto podnikania a identifikačné číslo (ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa a/alebo o právnickú osobu), telefonický kontakt, emailové spojenie a bankové spojenie v tvare IBAN;
- (iii) presnú a jednoznačnú identifikáciu poskytnutej Služby, ktorá je predmetom Reklamácie,
- (iv) detailný popis Vady, spolu s uvedením, ako sa Vada prejavuje,
- (v) voľbu nároku podľa bodov 6.12 a 6.13 týchto VOP;
- (vi) dátum spísania Reklamácie,
- (vii) vlastnoručný podpis Zákazníka.

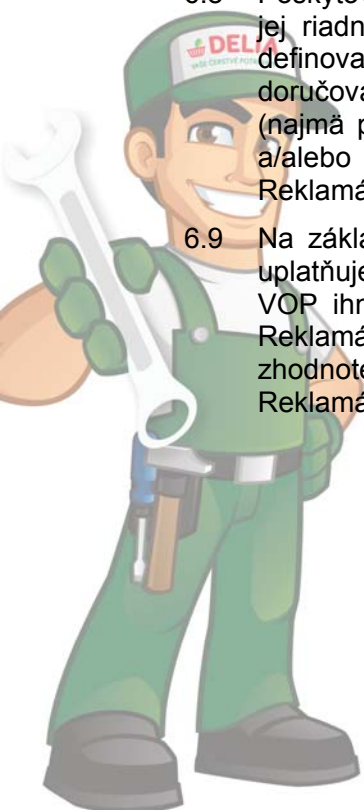
6.5 Spolu s Reklamáciou je Zákazník povinný predložiť Poskytovateľovi kópiu Záznamu o zásahu alebo pokladničný doklad preukazujúci úhradu Ceny.

6.6 Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak obsahuje všetky údaje a prílohy podľa bodov 6.4a 6.5 týchto VOP. V prípade, ak si Zákazník neuplatní voľbu nároku podľa bodov 6.12 alebo 6.13 VOP v rámci Reklamácie, je Poskytovateľ v medziach platných právnych predpisov oprávnený rozhodnúť o voľbe nároku sám.

6.7 Zákazník je povinný uplatniť Reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení Vady poskytnutej Služby, najneskôr však do uplynutia Záručnej doby. Práva zo zodpovednosti za Vady, pre ktoré platí Záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v Záručnej dobe.

6.8 Poskytovateľ vydá Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení Reklamácie do piatich dní odo dňa jej riadneho uplatnenia, najneskôr však spolu s Reklamačným záznamom (tak ako je definovaný v bode 6.15 týchto VOP). Potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Zákazník možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom (najmä potvrdením prijatia tlačiva Reklamácie Poskytovateľom priamo v jeho Prevádzke a/alebo prostredníctvom poštového podacieho lístka preukazujúceho odoslanie Reklamácie na adresu sídla Poskytovateľa).

6.9 Na základe rozhodnutia Zákazníka, ktoré z práv podľa bodov 6.12 a 6.13 týchto VOP uplatňuje, je Poskytovateľ povinný určiť spôsob vybavenia Reklamácie podľa bodu 6.14 VOP ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku a/alebo Služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.



6.10 Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie Poskytovateľ nastúpi na vybavenie Reklamácie bez zbytočného odkladu po jej obdržaní, najneskôr však do 7 pracovných dní odo dňa riadneho uplatnenia Reklamácie zo strany Zákazníka. V prípade, že Reklamáciu nie je z objektívnych dôvodov možné vybaviť priamo pri nástupe na vybavenie Reklamácie u Zákazníka, je Poskytovateľ povinný Reklamáciu vybaviť v dodatočnej lehote. Vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie (ďalej len ako „**Lehota na vybavenie Reklamácie**“). Po uplynutí Lehoty na vybavenie Reklamácie má Zákazník právo odstúpiť od Zmluvy alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok, pokiaľ to povaha reklamovanej Služby umožňuje.

6.11 Lehota na vybavenie Reklamácie nezačne plynúť, pokiaľ Reklamácia nie je riadne, v súlade s bodom 6.5 VOP, uplatnená. Lehota na vybavenie Reklamácie sa prerušuje o dobu, počas ktorej Zákazník neposkytol súčinnosť nevyhnutne potrebnú pre vybavenie Reklamácie zo strany Poskytovateľa (napr. neumožnenie prístupu na miesto poskytnutia Služby zo strany Zákazníka).

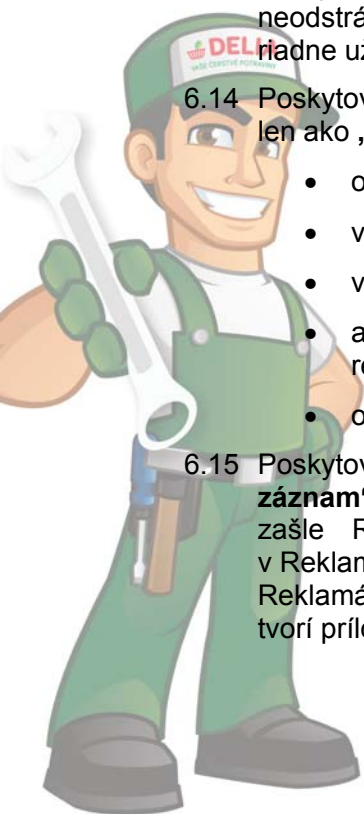
6.12 Ak ide o Vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný Vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. V prípade, ak je to vzhľadom na charakter poskytnutej Služby možné, môže Zákazník namiesto odstránenia Vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa Vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti veci za predpokladu, že tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Cenu Služby a/alebo cenu veci a/alebo závažnosť Vady. Poskytovateľ môže podľa vlastnej úvahy vždy namiesto odstránenia Vady vymeniť vadnú Službu za bezvadnú, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti a ak je to vzhľadom na charakter poskytnutej Služby možné.

6.13 Ak ide o Vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa poskytnutá Služba, resp. úžitok z poskytnutej Služby mohol riadne užívať, má Zákazník právo na výmenu veci (ak je to vzhľadom na charakter poskytnutej Služby možné) alebo má právo odstúpiť od Zmluvy. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné Vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa Vady po oprave alebo pre väčší počet Vád poskytnutú Službu, resp. úžitok z poskytnutej Služby, riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia, aby sa poskytnutá Služba, resp. úžitok z nej plynúci, riadne užíval, má Zákazník právo na primeranú zľavu z Ceny poskytnutej Služby.

6.14 Poskytovateľ môže vybaviť Reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov (spoločne ďalej len ako „**Spôsob vybavenia Reklamácie**“):

- odstránením Vád poskytnutej Služby;
- vyplatením primeranej zľavy z Ceny poskytnutej Služby;
- vrátením zaplatenej Ceny poskytnutej Služby;
- ak to vyplýva z charakteru poskytnutej Služby aj výmenou opraveného reklamovaného výrobku, ktorý bol dodaný spolu s poskytnutou Službou; alebo
- odôvodneným zamietnutím Reklamácie.

6.15 Poskytovateľ vydá Zákazníkovi doklad o vybavení reklamácie (ďalej len „**Reklamačný záznam**“) najneskôr do 30 dní odo dňa riadneho uplatnenia Reklamácie. Poskytovateľ zašle Reklamačný záznam Zákazníkovi na emailovú adresu Zákazníka uvedenú v Reklamácii alebo Reklamačný záznam odovzdá Zákazníkovi priamo pri vybavovaní Reklamácie na mieste poskytnutia reklamovanej Služby. Vzor Reklamačného záznamu tvorí prílohu č. 6 týchto VOP. Reklamačný záznam musí obsahovať najmä:



- (i) identifikačné údaje Poskytovateľa v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, údaje o zápise obchodnej spoločnosti v obchodnom registri, konanie v mene obchodnej spoločnosti, bankové spojenie v tvare IBAN, telefonický kontakt a emailové spojenie;
- (ii) identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu (ak ide o fyzickú osobu), obchodné meno, sídlo a/alebo miesto podnikania a identifikačné číslo (ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa alebo o právnickú osobu);
- (iii) dátum uplatnenia Reklamácie;
- (iv) dátum vybavenia Reklamácie;
- (v) Spôsob vybavenia Reklamácie podľa bodu 6.14 VOP;
- (vi) podpis Poskytovateľa a/alebo vlastnoručný podpis Zákazníka.

6.16 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Vady Služieb zapríčinené následnou nekvalifikovanou obsluhou a/alebo neodborným zásahom do jednotlivých súčastí výrobku, ktoré boli predmetom poskytovania Služby, pokiaľ zistená Vada vznikla z uvedených dôvodov.

6.17 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Zákazníkovi porušením jeho zákonných alebo zmluvných povinností v súvislosti s poskytovaním Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú Zákazníkovi v súvislosti s poskytovaním Služieb v prípade, ak Poskytovateľ vopred upozornil Zákazníka na možnosť vzniku škody a Zákazník, aj napriek uvedenému upozorneniu, trval na vykonávaní činností, s ktorými je riziko vzniku škody spojené, okrem prípadu, ak k vzniku škody došlo v dôsledku zavineného porušenia povinností Poskytovateľa.

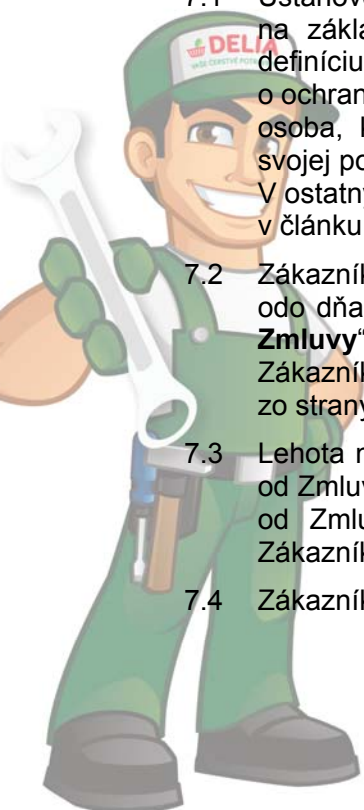
7. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY ZÁKAZNÍKA- SPOTREBITEĽA

7.1 Ustanovenia tohto článku VOP sa vzťahujú výlučne na Zákazníkov, ktorí uzavreli Zmluvu na základe Telefonickej Objednávky a ktorí zároveň pri poskytovaní Služieb spĺňajú definíciu spotrebiteľa uvedenú v ustanovení § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, podľa ktorej je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len ako „**Spotrebiteľ**“). V ostatných prípadoch je možné odstúpiť od uzavretej Zmluvy za podmienok uvedených v článku 8. týchto VOP.

7.2 Zákazník - Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez udania dôvodu v lehote 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy o poskytnutí Služby (ďalej aj ako „**Lehota na odstúpenie od Zmluvy**“) za predpokladu, že Zmluva bola uzatvorená na základe Telefonickej Objednávky Zákazníka. Zmluva sa považuje za uzavretú momentom prijatia Telefonickej Objednávky zo strany Poskytovateľa.

7.3 Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak Oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané Poskytovateľovi najneskôr v posledný deň Lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy znáša Zákazník.

7.4 Zákazník nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v nasledovných prípadoch:



- (i) ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby a ak sa poskytovanie Služby začalo s Výslovným súhlasom Zákazníka, ktorý vyhlásil, že bol Poskytovateľom riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto Výslovného súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy po úplnom poskytnutí Služby;
- (ii) ak je predmetom Zmluvy vykonanie naliehavých opráv a údržby, o ktoré Zákazník výslovne požiadal Poskytovateľa;
- (iii) v iných prípadoch výslovne vymedzených v ustanovení § 7 ods. 6 Zákona č. 102/2014 Z.z.

7.5 Zákazník môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Poskytovateľa podľa bodu 7.2 VOP jedným z nižšie uvedených spôsobov (spoločne ďalej ako „**Oznámenie o odstúpení od Zmluvy**“):

- (i) osobne, v niektorej Prevádzke Poskytovateľa počas Otváracích hodín, vyplnením Formulára tak, ako je definovaný v bode 7.6 týchto VOP;
- (ii) zaslaním písomného odstúpenia od Zmluvy prostredníctvom poštovej prepravy na adresu sídla Poskytovateľa uvedenú v záhlaví týchto VOP;
- (iii) akýmkoľvek jednoznačne formulovaným vyhlásením Zákazníka adresovaným Poskytovateľovi, ktorým Zákazník vyjadrí svoju vôľu odstúpiť od uzavretej Zmluvy.

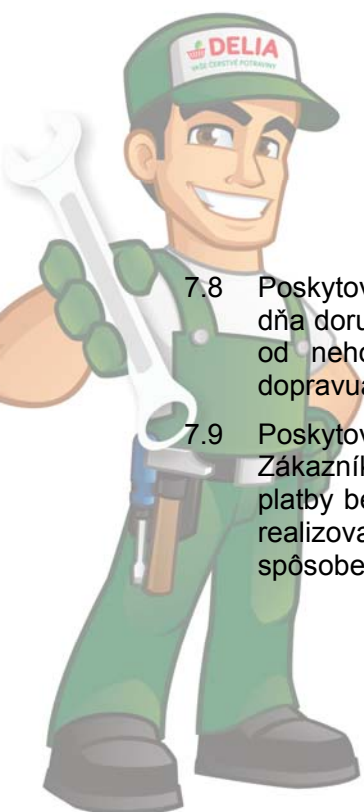
7.6 Zákazník môže na odstúpenie od Zmluvy vždy využiť aj formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorého vzor tvorí prílohu č. 7 týchto VOP (ďalej aj ako „**Formulár**“). Formulár je dostupný v každej Prevádzke Poskytovateľa, ako aj na Internetovej stránke Poskytovateľa.

7.7 Oznámenie o odstúpení od Zmluvy musí obsahovať aspoň nasledovné minimálne obsahové náležitosti:

- (i) identifikačné údaje Poskytovateľa v rozsahu obchodné meno a sídlo;
- (ii) identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu;
- (iii) dátum realizácie Objednávky Služby;
- (iv) presnú špecifikáciu objednanej Služby;
- (v) dátum spísania Oznámenia o odstúpení od Zmluvy a vlastnoručný podpis Zákazníka.

7.8 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa doručenia Oznámenia o odstúpení od Zmluvy, vrátiť Zákazníkovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu iných nákladov a poplatkov.

7.9 Poskytovateľ je povinný vrátiť Zákazníkovi prijaté platby rovnakým spôsobom, aký použil Zákazník pri realizácii svojej platby za Službu. Poskytovateľ je oprávnený vždy vrátiť platby bezhotovostným prevodom na bankový účet Zákazníka, z ktorého Zákazník platbu realizoval. Tým nie je dotknuté právo Zákazníka dohodnúť sa s Poskytovateľom na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým Zákazníkovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.



- 7.10 Zákazník je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy zaslať tovar použitý pri poskytnutí Služby späť Poskytovateľovi a/alebo ho odovzdať Poskytovateľovi (a to vrátane všetkých dokladov prevzatých v súvislosti s poskytnutou Službou, najmä záručných listov), s výnimkou prípadu, ak Poskytovateľ navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby v mieste poskytnutia Služby.
- 7.11 Ak je to vzhľadom na povahu poskytnutej Služby možné, v prípade ak Zákazník – Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru Poskytovateľovi, ako aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť Poskytovateľovi prostredníctvom poštovej prepravy.
- 7.12 Ak Zákazník odstúpi od Zmluvy a pred začatím poskytovania Služieb udelil Poskytovateľovi Výslovný súhlas podľa bodu 2.6 VOP, je Zákazník povinný uhradiť Poskytovateľovi iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia Oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

8. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY V OSTATNÝCH PRÍPADOCH

8.1 Zákazník, bez ohľadu na to, či pri plnení predmetu Zmluvy vystupuje ako Spotrebiteľ, ako aj bez ohľadu na formu realizovanej Objednávky Služby, je vždy oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade:

- (i) ak je Poskytovateľ v omeškaní s nástupom na vykonanie objednanej Služby o viac ako 3 pracovné dni počítané odo dňa dohodnutého Času plnenia;
- (ii) ak je zrejmé, že Služba nebude poskytnutá v dohodnutom čase alebo nebude vykonaná riadne a Poskytovateľ neurobí nápravu ani v poskytnutej primeranej lehote;
- (iii) ak má dodanie tovaru spojeného s poskytnutím Objednanej Služby trvať neprimerane dlho, spravidla viac ako 30 kalendárnych dní;
- (iv) ak nastanú okolnosti vymedzené v bode 3.4 týchto VOP.

8.2 Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy až do momentu poskytnutia Služby podľa bodu 4.6 VOP. V takom prípade je však povinný zaplatiť Poskytovateľovi sumu, ktorá pripadá na práce už vykonané, pokiaľ Poskytovateľ nemôže ich výsledok použiť inak, ako aj nahradiť Poskytovateľovi všetky účelne vynaložené náklady.

8.3 Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa tohto článku Zmluvy písomným oznámením:

- (i) doručeným osobne do niektorej Prevádzky Poskytovateľa počas Otváracích hodín;
- (ii) doručeným prostredníctvom poštovej prepravy na adresu sídla Poskytovateľa uvedenú v záhlaví týchto VOP;
- (iii) doručeným osobne Poskytovateľovi počas poskytovania Služieb v dohodnutom Mieste plnenia (spravidla u Zákazníka).

8.4 Odstúpenie od Zmluvy zo strany Zákazníka je účinné okamihom jeho doručenia Poskytovateľovi.



- 8.5 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak z objektívnych dôvodov nie je možné poskytnúť Zákazníkovi dohodnutú Službu, ako aj v prípade uvedenom v bode 3.4 týchto VOP. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa tohto bodu VOP Poskytovateľ nemá voči Zákazníkovi žiadne nároky.
- 8.6 Poskytovateľ je ďalej oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Zákazník v dohodnutom Čase plnenia neposkytol súčinnosť nevyhnutne potrebnú pre plnenie predmetu Zmluvy (najmä ak Poskytovateľovi nesprístupnil miesto poskytnutia Služby za účelom realizácie objednanej Služby). V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa tohto bodu VOP má Poskytovateľ najmä nárok na zaplatenie všetkých nákladov vynaložených v súvislosti s objednanou Službou vzniknutých do momentu odstúpenia od Zmluvy zo strany Poskytovateľa (najmä nárok na zaplatenie ceny už objednaných náhradných dielov, nárok na zaplatenie skutočne vykonanej práce a/alebo vynaložených dopravných nákladov).
- 8.7 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy zaslaním odstúpenia od Zmluvy na emailovú adresu Zákazníka uvedenú v jeho Objednávke. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Poskytovateľa je účinné dňom nasledujúcim po dni odoslania odstúpenia od Zmluvy na emailovú adresu Zákazníka uvedenú v jeho Objednávke.
- 8.8 Odstúpenie od Zmluvy zo strany Zákazníka a/alebo Poskytovateľa v prípadoch vymedzených v tomto článku VOP musí obsahovať aspoň nasledovné minimálne obsahové náležitosti:
- (i) identifikačné údaje Poskytovateľa v rozsahu obchodné meno a sídlo;
 - (ii) identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu (ak ide o fyzickú osobu), obchodné meno, sídlo a/alebo miesto podnikania a identifikačné číslo (ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa a/alebo o právnickú osobu), telefonický kontakt, emailové a bankové spojenie;
 - (iii) dátum realizácie Objednávky Služby;
 - (iv) presnú špecifikáciu objednanej Služby;
 - (v) v prípade písomného Odstúpenia od Zmluvy aj dátum a vlastnoručný podpis Zákazníka a/alebo Poskytovateľa.

9. INFORMÁCIA O MOŽNOSTI ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

- 9.1 Ustanovenia tohto článku VOP vychádzajú z ustanovení zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon č. 391/2015 Z.z.**“) a vzťahujú sa výlučne na tých Zákazníkov, ktorí pri poskytovaní Služieb spĺňajú definíciu Spotrebiteľa uvedenú v bode 7.1 VOP.
- 9.2 Zákazník - Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho Reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len ako „**ARS**“) subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ako „**subjekt ARS**“), ak Poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania (ďalej len ako „**Návrh**“).



9.3 Návrh sa podáva príslušnému subjektu ARS. Zoznam subjektov ARS je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky na odkaze: <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s>. Podaním Návrhu nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na príslušný súd. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich Návrh podá, má Zákazník. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať:

- (i) meno a priezvisko Zákazníka, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má;
- (ii) presné označenie Poskytovateľa;
- (iii) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností;
- (iv) označenie, čoho sa Zákazník domáha;
- (v) dátum, kedy sa Zákazník obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný;
- (vi) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký Návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii, ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona č. 391/2015 Z.z.

9.4 Zákazník k Návrhu priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v Návrhu. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie Návrhu môže Zákazník využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 Zákona č. 391/2015 Z.z. a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Ďalšie podmienky súvisiace s ARS ustanovuje Zákon č. 391/2015 Z. z.

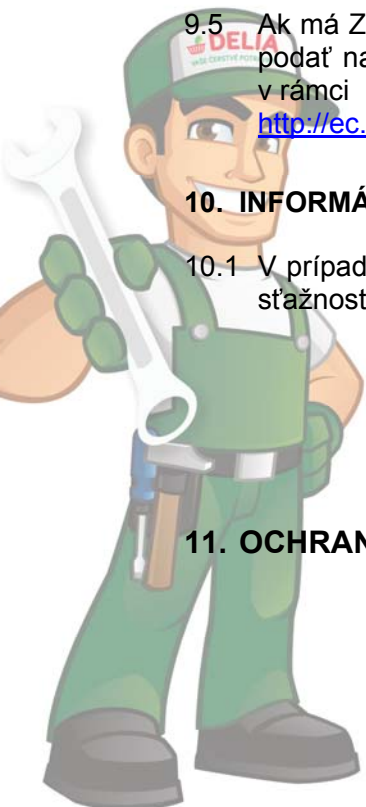
9.5 Ak má Zákazník dojem, že boli porušené jeho spotrebiteľské práva, je zároveň oprávnený podať na Poskytovateľa sťažnosť prostredníctvom online formulára na podanie sťažnosti v rámci platformy riešenia sporov online, ktorý je dostupný na odkaze: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

10. INFORMÁCIA O MOŽNOSTI PODÁVANIA PODNETOV A SŤAŽNOSTÍ

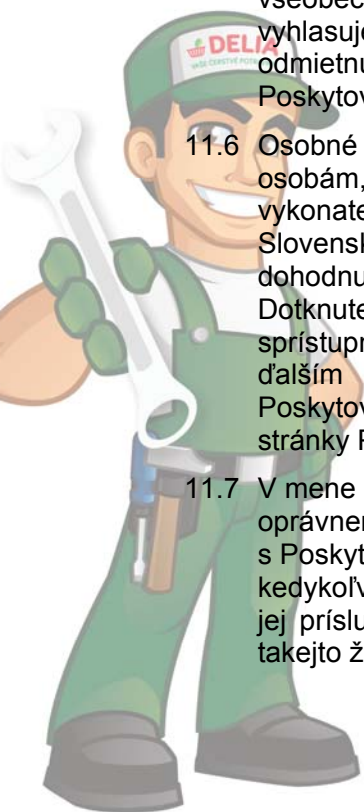
10.1 V prípade akýchkoľvek problémov sa môže Zákazník obrátiť so svojím podnetom a/alebo sťažnosťou na Poskytovateľa, a to:

- (i) osobne, v niektorej Prevádzke Poskytovateľa počas Otváracích hodín;
- (ii) telefonicky na Dispečingu Poskytovateľa;
- (iii) elektronicky na Internetovej stránke Poskytovateľa.

11. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV



- 11.1 Poskytovateľ za účelom plnenia práv a povinností vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy medzi Zákazníkom a Poskytovateľom spracováva osobné údaje Zákazníkov – fyzických osôb (na účely tohto článku VOP ďalej len ako „**Dotknutá osoba**“) v rozsahu: akademický a vedecko – pedagogický titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, bankové spojenie v tvare IBAN, telefónne číslo a emailová adresa (ďalej aj ako „**Osobné údaje**“), a to na základe ustanovenia § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**ZnOOÚ**“).
- 11.2 Poskytovateľ v súlade s § 8 ods. 1 ZnOOÚ na základe písomne uzavretej zmluvy poveril spracovaním Osobných údajov nasledovného sprostredkovateľa: obchodnú spoločnosť EuroTRADING s.r.o., so sídlom Muškátová 38/495, 040 11 Košice, IČO: 44 031 483.
- 11.3 Dotknutá osoba môže v rámci realizácie Objednávky podľa svojho vlastného uváženia udeliť Poskytovateľovi v súlade s § 11 ods. 1 ZnOOÚ svojsúhlas so spracovaním a uchovávaním Osobných údajov poskytnutých v Objednávke na účely priameho marketingu Poskytovateľa (ďalej aj ako „**Súhlas**“). Na základe udeleného Súhlasu je Poskytovateľ oprávnený prostredníctvom e-mailu zasielať Zákazníkovi ponuky a informácie marketingového charakteru súvisiace s predmetom podnikania Poskytovateľa. Poskytovateľ je na základe udeleného Súhlasu oprávnený spracúvať a uchovávať Osobné údaje aj na účely tvorby internej štatistiky Poskytovateľa z dôvodu získavania informácií o preferenciách Zákazníkov pri výbere poskytovaných Služieb.
- 11.4 Súhlas so spracovaním Osobných údajov na marketingové účely Poskytovateľa udeľuje Dotknutá osoba dobrovoľne, na obdobie 5 rokov odo dňa dátumu realizácie Objednávky. Poskytnutý Súhlas môže Dotknutá osoba kedykoľvek písomne odvolať dorúčením písomného odvolania Súhlasu na adresu sídla Poskytovateľa uvedenú v záhlaví týchto VOP.
- 11.5 Poskytovateľ bude s poskytnutými Osobnými údajmi zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a medzinárodnými štandardmi pri ochrane osobných údajov. Poskytovateľ vyhlasuje, že Osobné údaje bude spracúvať v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje ZnOOÚ, ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom, a ani ich nebude obchádzať. Poskytovateľ ďalej vyhlasuje, že súhlas Dotknutej osoby si nebude vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti ustanovenej Poskytovateľovi.
- 11.6 Osobné údaje Dotknutej osoby nebudú sprístupnené alebo poskytnuté ďalším tretím osobám, s výnimkou prípadov, ak túto povinnosť Poskytovateľovi ukladá zákon, priamo vykonateľný právne záväzný akt Európskej únie alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo ak je sprístupnenie alebo poskytnutie zmluvne dohodnuté medzi Poskytovateľom a Dotknutou osobou. Poskytovateľ týmto oznamuje Dotknutej osobe, že v súlade s § 15 ods. 1 písm. e) bod 4 ZnOOÚ budú Osobné údaje sprístupnené nasledovnému okruhu príjemcov: subdodávateľom Poskytovateľa, ako aj ďalším zmluvným partnerom Poskytovateľa, ktorí budú v právnom vzťahu s Poskytovateľom v súvislosti s poskytovaním Služieb (napríklad správcovia Internetovej stránky Poskytovateľa a ďalšie oprávnené osoby podieľajúce sa na poskytovaní Služieb).
- 11.7 V mene Poskytovateľa môžu získavať Osobné údaje oprávnené osoby, ktorým toto oprávnenie vyplýva z pracovnoprávných predpisov, resp. zmlúv uzavretých s Poskytovateľom (ďalej len ako „**Oprávnená osoba**“). Dotknutá osoba je oprávnená kedykoľvek požadovať od Oprávnenej osoby preukázanie jej totožnosti alebo preukázanie jej príslušnosti k Poskytovateľovi hodnoverným dokladom. Oprávnená osoba je povinná takejto žiadosti Dotknutej osoby bez zbytočného odkladu vyhovieť.



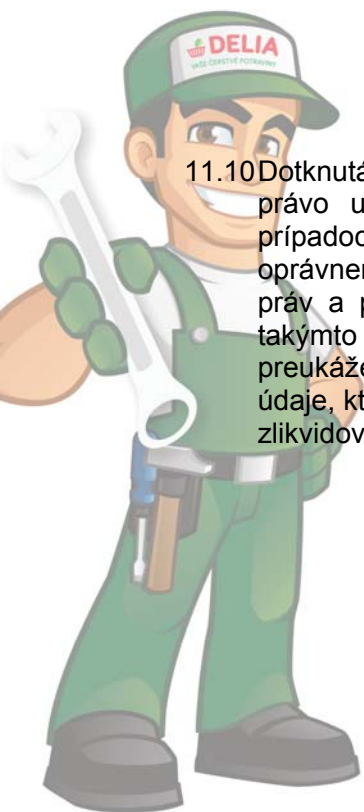
11.8 Dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti vyžadovať od Poskytovateľa:

- (i) potvrdenie, či sú alebo nie sú jej Osobné údaje spracúvané;
- (ii) informácie o spracúvaní Osobných údajov v informačnom systéme Poskytovateľa vo všeobecne zrozumiteľnej forme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod ZnOOÚ; pri vydaní rozhodnutia podľa § 28 ods. 5 ZnOOÚ je Dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií;
- (iii) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého Poskytovateľ získal jej Osobné údaje na spracúvanie;
- (iv) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej Osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
- (v) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych Osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
- (vi) likvidáciu jej Osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil;
- (vii) likvidáciu jej Osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona;
- (viii) blokovanie jej Osobných údajov z dôvodu odvolania Súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak Poskytovateľ spracúva Osobné údaje na základe súhlasu Dotknutej osoby.

11.9 Dotknutá osoba má na základe bezplatnej písomnej žiadosti právo u Poskytovateľa namietať voči:

- (i) spracúvaniu jej Osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
- (ii) využívaní Osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Dotknutej osoby na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
- (iii) poskytovaní titulu, mena, priezviska a adresy Dotknutej osoby na účely priameho marketingu.

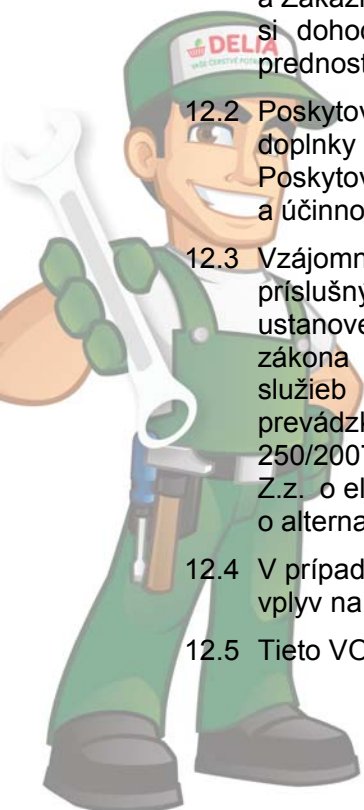
11.10 Dotknutá osoba má na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, právo u Poskytovateľa kedykoľvek namietať voči spracúvaniu Osobných údajov v prípadoch vymedzených v § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) ZnOOÚ vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom 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 Dotknutej osoby je oprávnená, Poskytovateľ je povinný Osobné údaje, ktorých spracúvanie Dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.



- 11.11 Dotknutá osoba má na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej právo u Poskytovateľa kedykoľvek namietat' a nepodrobiť sa rozhodnutiu Poskytovateľa, ktoré by pre ňu malo právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej Osobných údajov. Dotknutá osoba má právo žiadať Poskytovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom Poskytovateľ je povinný žiadosti Dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba. O spôsobe preskúmania a výsledku zistenia Poskytovateľ informuje Dotknutú osobu v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia jej žiadosti.
- 11.12 Dotknutá osoba môže pri podozrení, že sa jej Osobné údaje neoprávnene spracúvajú, podať Úradu na ochranu osobných údajov SR návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
- 11.13 Žiadosť Dotknutej osoby podľa § 28 ods. 1 písm. a) až c), e) až h) a ods. 3 až 5 Znárodnej úmluvy o ochrane osobných údajov (ZnOOÚ) vybaví Poskytovateľ bezplatne. Žiadosť Dotknutej osoby podľa § 28 ods. 1 písm. d) ZnOOÚ vybaví Poskytovateľ bezplatne, okrem úhrady vo výške, ktorá nemôže prekročiť výšku účelne vynaložených vecných nákladov spojených s vyhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie Dotknutej osobe, ak osobitný zákon neustanovuje inak. Poskytovateľ je povinný písomne vybaviť žiadosti Dotknutej osoby vymedzené v tomto bode VOP najneskôr do 30 dní odo dňa ich doručenia.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1 Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej Zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a Zákazníkom. V prípade, ak Poskytovateľ a Zákazník uzatvoria písomnú Zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto VOP, majú ustanovenia písomnej Zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.
- 12.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť tieto VOP. Zmeny a doplnky VOP vstupujú do platnosti dňom ich uverejnenia na Internetovej stránke Poskytovateľa. Dňom uverejnenia nových VOP strácajú predošlé VOP platnosť a účinnosť.
- 12.3 Vzájomné vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa okrem týchto VOP riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, 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 predávajúceho v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov a zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
- 12.4 V prípade, ak by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo prehlásené za neplatné, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ich ostatných ustanovení.
- 12.5 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 14.02.2017.



Delia potraviny, s.r.o.

Ing. Jozef Berko, konateľ spoločnosti
Poskytovateľ

ZOZNAM PRÍLOH VOP

- Príloha č. 1 Cenník Služieb
- Príloha č. 2 Špecifikácia Služieb
- Príloha č. 3 Vzorový formulár Objednávky
- Príloha č. 4 Vzorový formulár Záznamu o zásahu
- Príloha č. 5 Vzorový formulár Reklamácie
- Príloha č. 6 Vzorový formulár Reklamačného záznamu
- Príloha č. 7 Vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy



FIXMAN
HODINOVÝ MAJSTER