

# Obchodné podmienky

---

## Článok I

### Všeobecné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvné vzťahy, ktoré vzniknú medzi predávajúcim a kupujúcim v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (s účinnosťou od 01.07.2024) a v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení aktuálnych právnych predpisov.
2. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s právnickými osobami, resp. s fyzickými osobami – podnikateľmi (napr. SZČO), sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (podľa ustanovení §411-441 Obchodného zákonníka).

3. **Špecifikácia obchodníka:** W - Servis s.r.o., Obchodný register Okresného súdu Trenčín, vl. č. 11579/R, Oddiel Sro. IČO: 36308773, DIČ: 2020115196. Sídlo: Vácka 4102/3, 018 41 Dubnica nad Váhom, SR, konateľ: Ing. Jana Vysoká (ďalej ako „obchodník“ alebo aj ako „predávajúci“).

**Kontaktná adresa:** W - Servis s.r.o., Továrenská 1413, 018 41 Dubnica nad Váhom, SR

**Email:** [obchod@wservis.sk](mailto:obchod@wservis.sk)

**Tel.:** 042/4260196

**Orgán dozoru:** Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

**Informatívna poznámka k zvýšenej tarife:** (obchodník nepoužíva telefónne číslo služby so zvýšenou tarifou ako telefónne číslo, na ktorom môže spotrebiteľ kontaktovať obchodníka v súvislosti s uzavretou zmluvou. Pre telefonické hovory, ako aj SMS správy platí štandardná tarifa).

**Informatívna poznámka k dodržiavaniu zásady rovnakého zaobchádzania:** Obchodník dodržiava, pri predaji alebo pri poskytovaní produktu, vo vzťahu k spotrebiteľovi, zásadu rovnakého zaobchádzania v zmysle zákona č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov.

4. Predávajúci je v zmysle týchto obchodných podmienok zároveň aj prevádzkovateľom informačného systému / informačných systémov v zmysle Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5. **Vymedzenie niektorých pojmov:**

- **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho

zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. (§52 Občiansky zákonník). **Spotrebiteľom nie je firemný zákazník**, teda zákazník, ktorý tovar nakupuje na firmu (uvádza pri objednávke IČO, DIČ alebo IČ DPH).

- **Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom. (§52 Občiansky zákonník)
- **Spotrebiteľskou kúpnu zmluvou** je kúpna zmluva uzavretá medzi obchodníkom ako predávajúcim a spotrebiteľom ako kupujúcim, ak je predmetom kúpy akákoľvek hnutelná vec, vrátane veci s digitálnymi prvkami (§ 119a ods. 1 zák. 108/2024 Z.z.), vody, plynu alebo elektriny predávaných v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a to aj vtedy, ak sa má vec ešte len vyrobiť alebo vyhotoviť, okrem iného aj podľa špecifikácií kupujúceho. Pri pochybnostiach platí, že predmetom spotrebiteľskej kúpnej zmluvy o kúpe veci s digitálnymi prvkami je aj dodanie digitálneho obsahu alebo poskytnutie digitálnej služby.
- **Zmluvou uzavretou na diaľku** je zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu. (§14 zák. 108/2024 Z.z.)
- **Zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov obchodníka** je zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom
  - a) uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka,
  - b) na ktorej uzavretie dal návrh spotrebiteľ obchodníkovi na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka,
  - c) uzavretá v prevádzkových priestoroch obchodníka alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa obchodníkom na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka, alebo
  - d) uzavretá počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou. (§14 zák. 108/2024 Z.z.)
- **Prevádzkovými priestormi** (v nadväznosti na vyššie uvedené) sa rozumie prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník alebo osoba, ktorá koná v mene alebo na účet obchodníka, zvyčajne vykonáva svoju podnikateľskú činnosť alebo povolanie. Za prevádzkareň sa nepovažujú prevádzkové priestory využívané obchodníkmi a organizátormi predajných akcií na organizovanie a uskutočňovanie jednorazových predajných a prezentačných obchodných aktivít. (§14 zák. 108/2024 Z.z.)
- **Obchodníkom** je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet. (§52 Občiansky zákonník)

- **Na účely zákona č. 108/2024 sa rozumie:**

a) tovarom akákoľvek hmotná hnutelná vec; tovarom je aj elektrina, voda alebo plyn, ktoré sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a hmotný nosič, ktorý slúži výlučne ako nosič digitálneho obsahu, najmä CD, DVD, USB kľúč a pamäťová karta,

b) službou akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný spotrebiteľovi vrátane digitálnej služby<sup>5)</sup> a činností upravených osobitnými predpismi,<sup>6)</sup> nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa,

c) produktom tovar, služba, digitálny obsah,<sup>7)</sup> nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky,

d) online trhom služba, ktorá pomocou softvéru vrátane webového sídla, časti webového sídla alebo aplikácie umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s obchodníkmi odlišnými od prevádzkovateľa online trhu alebo s inými spotrebiteľmi,

e) prevádzkovateľom online trhu osoba, ktorá prevádzkuje a poskytuje spotrebiteľom online trh, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet,

f) trvanlivým médiom prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo obchodníkovi uchovávať informácie adresované spotrebiteľovi alebo obchodníkovi počas doby, ktorá zodpovedá účelu, ktorý plnia tieto informácie, a spôsobom, ktorý umožňuje ich nezmenenú reprodukciu a použitie v budúcnosti, najmä listina, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta a pevný disk počítača,

g) predajnou cenou

- konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní za jednotku produktu alebo za určené množstvo produktu,
- celkové náklady za jeden mesiac, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo zmluvu o predplatnom s mesačným zúčtovacím obdobím,
- celkové náklady za zúčtovacie obdobie, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo zmluvu o predplatnom s iným ako mesačným zúčtovacím obdobím,

h) jednotkovou cenou konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický tovaru alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji tovaru,

i) tovarom predávaným na množstvo tovar, ktorý nie je balený a meria sa alebo váži v prítomnosti spotrebiteľa,

j) obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom, dodaním alebo poskytnutím produktu spotrebiteľovi,

k) odbornou starostlivosťou úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od obchodníka pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi a ktorá

zodpovedá čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v oblasti činnosti obchodníka,

l) kódexom správania dohoda alebo súbor pravidiel, ktoré upravujú správanie obchodníka a ku ktorých dodržiavaniu sa obchodník zaviazal vo vzťahu k jednej alebo viacerým osobitným obchodným praktikám alebo obchodným odvetviam, a nie sú ustanovené zákonom, iným právnym predpisom, rozhodnutím alebo opatrením orgánu verejnej moci,

m) spotrebiteľskou organizáciou právnická osoba založená alebo zriadená na účely ochrany spotrebiteľa.

- **Predajnou akciou** sa rozumie podujatie, ktoré sa koná mimo prevádzkových priestorov obchodníka a domácnosti spotrebiteľa, je určené pre obmedzený počet spotrebiteľov s prístupom na základe adresovaného oznámenia, z ktorého je zrejmé, že ide o pozvanie (ďalej len „pozvánka“), a ktorého predmetom je najmä prezentácia, ponuka, predaj alebo poskytnutie produktu, ak obchodník počas podujatia alebo do 15 pracovných dní po uskutočnení podujatia uzavrie so spotrebiteľom zmluvu. Za predajnú akciu sa nepovažuje predaj na verejnej dražbe alebo podujatie, ktorého predmetom je výlučne ochutnávka a konzumácia potravín a nápojov spojená s ich predajom alebo predvedenie a predaj kozmetických výrobkov, ak nie sú predvádzané, ponúkané a predávané aj iné produkty. (§14 zák. 108/2024 Z.z.)
- **Vecou s digitálnymi prvkami** je akákoľvek hnutelná vec, ktorá obsahuje digitálny obsah alebo digitálnu službu alebo je s digitálnym obsahom alebo digitálnou službou prepojená takým spôsobom, že absencia digitálneho obsahu alebo digitálnej služby by bránila tomu, aby vec plnila svoje funkcie.
- **Digitálnym obsahom** sú údaje, ktoré sa vytvárajú a dodávajú v digitálnej forme.
- **Digitálnou službou** je služba, ktorá spotrebiteľovi umožňuje vytvárať, spracúvať alebo uchovávať údaje v digitálnej forme alebo mať k takýmto údajom prístup, alebo ktorá umožňuje výmenu alebo akúkoľvek interakciu údajov v digitálnej forme, ktoré nahrávajú alebo vytvárajú užívateľa služby.
- **Digitálnym plnením** je digitálny obsah a digitálna služba.“.
- **Zmluvou uzavretou na diaľku** je zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

## Článok II

### Základné práva spotrebiteľa

(§3 zák. 108/2024 Z.z.)

1. Každý spotrebiteľ má právo:
  - a) na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov,
  - b) na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie,

- c) na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu,
  - d) podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa § 26, ak sa domnieva, že boli porušené práva alebo právom chránené záujmy spotrebiteľa,
  - e) na primerané finančné zadosťučinenie od osoby, ktorá porušila práva spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa, ak spotrebiteľ na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa; pri určovaní výšky primeraného finančného zadosťučinenia súd prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie a okolnosti porušenia práva spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa.
2. Spotrebiteľ nie je povinný vrátiť ani uschovať produkt, ktorý mu obchodník dodal alebo poskytol bez objednávky (ďalej len „nevyžiadané plnenie“). Nečinnosť spotrebiteľa po prijatí nevyžiadaného plnenia nemá za následok vznik povinnosti spotrebiteľa uhradiť cenu alebo iné náklady za nevyžiadané plnenie alebo vznik iných povinností pre spotrebiteľa. Nevyžiadaným plnením je aj ďalšie opakujúce sa plnenie poskytnuté spotrebiteľovi na základe zmluvy, ak spotrebiteľ výslovne o ďalšie plnenie nepožiadaval. Opakujúce sa plnenie sa vždy považuje za nevyžiadané, ak obchodník nepreukáže opak.

### Článok III

#### Základné povinnosti obchodníka

(§4 zák. 108/2024 Z.z.)

##### 1. Obchodník je povinný:

- a) predávať a poskytovať produkt za dohodnutú cenu a poplatky, správne účtovať ceny a poplatky pri predaji a poskytovaní produktu a odovzdať spotrebiteľovi potvrdenie o úhrade ceny,
- b) uviesť v akejkoľvek obchodnej komunikácii vrátane reklamy a marketingu produktu, ktorá od spotrebiteľa vyžaduje, aby na získanie produktu kontaktoval obchodníka telefonicky na čísle služby so zvýšenou tarifou alebo krátkou textovou správou (SMS) za zvýšenú tarifu, pravdivý a úplný údaj o jednotkovej cene volania, jednotkovej cene krátkej textovej správy (SMS) alebo maximálnej možnej cene volania alebo krátkej textovej správy (SMS), ktorú je spotrebiteľ povinný za volanie alebo krátku textovú správu (SMS) uhradiť; ak vznikne spor o cenu a plnenie za volanie alebo krátku textovú správu (SMS), ktoré má spotrebiteľ uhradiť, znáša dôkazné bremeno preukázania nároku na plnenie a jeho výšky obchodník,
- c) označiť prevádzkareň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste svojim obchodným menom a sídlom alebo miestom podnikania a prevádzkovým časom určeným pre spotrebiteľov,
- d) predávať použitý tovar alebo tovar s vadami oddelene od ostatných tovarov alebo osobitne označený; to neplatí, ak obchodník ponúka výlučne použitý tovar alebo tovar s vadami,

- e) pred uzavretím zmluvy predviesť tovar alebo prekontrolovať tovar pred spotrebiteľom, ak to povaha tovaru umožňuje a spotrebiteľ o to požiada,
- f) umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si hmotnosť alebo množstvo tovaru predávaného na množstvo,
- g) poskytnúť spotrebiteľovi všetky informácie a dokumenty v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku, ktorý je pre spotrebiteľa zrozumiteľný, a vo forme ustanovenej právnym predpisom, určenej zmluvou alebo na žiadosť spotrebiteľa a bez dodatočných nákladov pre spotrebiteľa v jemu prístupnej forme podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná; možnosť súbežného používania iných jazykov, označení, grafických symbolov a piktogramov tým nie je dotknutá,
- h) pri predaji alebo pri poskytovaní produktu dodržiavať vo vzťahu k spotrebiteľovi zásadu rovnakého zaobchádzania,
- i) poskytovať spotrebiteľovi službu bezpečným spôsobom a s odbornou starostlivosťou,
- j) poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom,
- k) písomne oznámiť spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby, ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady služby,
- l) pri odstúpení od zmluvy zaokrúhliť úhradu platby za produkt platenú v hotovosti podľa odseku 3,
- m) poskytnúť súčinnosť Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo hospodárstva“) pri mimosúdnom riešení cezhraničného sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom prostredníctvom siete Európskych spotrebiteľských centier.

## 2. **Obchodník nesmie:**

- a) používať nekalé obchodné praktiky,
- b) používať neprijateľné podmienky v zmluvách,
- c) upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z tohto zákona alebo z právne záväzných aktov Európskej únie,
- d) upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka,
- e) porušiť alebo obchádzať povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 a 4 a § 852h ods. 6 a 7 Občianskeho zákonníka,
- f) účtovať spotrebiteľovi poplatky za použitie platobného prostriedku alebo iného spôsobu platby, ako je platobný prostriedok, ktoré preyšujú skutočné náklady, ktoré obchodníkovi pri platbe vzniknú,
- g) používať telefónne číslo služby so zvýšenou tarifou ako telefónne číslo, na ktorom môže spotrebiteľ kontaktovať obchodníka v súvislosti s uzavretou zmluvou,
- h) konať v rozpore s dobrými mravmi; ustanovenia § 9 až 12 tým nie sú dotknuté.

3. Konaním v rozpore s dobrými mravmi podľa odseku 2 písm. h) sa rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami pri predaji produktu a poskytovaní produktu, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe obchodníkom, najmä ak obchodník využíva omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody alebo ak ide o zjavné zneužitie práva.
4. Úhrada platby za produkt pri odstúpení od zmluvy platená v hotovosti sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov; celkový zvyšok nezaokrúhlenej úhrady, ktorý je nižší ako polovica hodnoty 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nadol a celkový zvyšok nezaokrúhlenej úhrady, ktorý je rovný alebo vyšší ako polovica hodnoty 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nahor. Ak je úhrada podľa prvej vety súčtom cien za viac produktov, zaokrúhľuje sa až výsledná úhrada. Úhrada vo výške 1 eurocent alebo 2 eurocenty sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov.

#### **Článok IV**

##### **Všeobecné informačné povinnosti obchodníka**

**(§5 zák. 108/2024 Z.z.)**

1. Obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť:
  - a) hlavné vlastnosti produktu v rozsahu primeranom druhu a povahe produktu a forme poskytnutia informácií,
  - b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania obchodníka alebo osoby, v ktorej mene obchodník koná,
  - c) telefónne číslo obchodníka,
  - d) predajnú cenu produktu, spôsob, akým sa vypočíta, ak vzhľadom na povahu produktu nemožno predajnú cenu určiť vopred, náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky a skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané ďalšie náklady a poplatky, ak náklady a poplatky nemožno určiť vopred,
  - e) podmienky plnenia, platobné podmienky, dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať alebo poskytnúť produkt,
  - f) existenciu a dĺžku trvania zákonnej zodpovednosti obchodníka za vady tovaru, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a dostupnosť spotrebiteľskej záruky, ak ju obchodník alebo výrobca poskytuje,
  - g) existenciu a dĺžku trvania zodpovednosti za vady služby a postup pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady služby,
  - h) podmienky popredajného servisu, ak ho obchodník alebo výrobca poskytuje,

- i) dĺžku trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na určitý čas, alebo podmienky vypovedania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na neurčitý čas alebo o zmluvu, ktorej platnosť sa predlžuje automaticky,
  - j) údaje o funkčnosti veci s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnej služby vrátane dostupných technických ochranných opatrení,
  - k) údaje o kompatibilite a interoperabilite veci s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnej služby, ktoré sú obchodníkovi známe alebo pri ktorých možno rozumne očakávať, že sú obchodníkovi známe,
  - l) poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa osobitného predpisu s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov.
2. Platbu inú ako je úhrada predajnej ceny za produkt podľa odseku 1 písm. d) je spotrebiteľ povinný zaplatiť, ak s touto platbou výslovne súhlasil pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa. Obchodník nesmie v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone, ktorý predchádza uzavretiu zmluvy, ponúkať spotrebiteľovi predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa úhrade dodatočných nákladov.
  3. Informácie podľa odseku 1 písm. l) obchodník zverejní najmä vo všeobecných obchodných podmienkach a na svojom webovom sídle, ak ho má zriadené.
  4. Dôkazné bremeno preukázania splnenia informačných povinností podľa odseku 1 a získania výslovného súhlasu spotrebiteľa podľa odseku 3 prvej vety znáša obchodník.
  5. Obchodník je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ pri odoslaní objednávky výslovne potvrdil, že bol oboznámený s povinnosťou zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie v online rozhraní, tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo obdobnou formuláciou, ktorá jednoznačne vyjadruje, že odoslanie objednávky zahŕňa povinnosť spotrebiteľa zaplatiť cenu.
  6. Obchodník je povinný najneskôr pri dodaní produktu alebo pri začatí poskytovania služby doručiť spotrebiteľovi **potvrdenie o uzavretí zmluvy na diaľku na trvanlivom médiu**. Potvrdenie musí obsahovať:
    - a) informácie podľa § 5 ods. 1 a § 15 ods. 1 zák. 108/2024 Z.z., ak ich obchodník neposkytol spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy,
    - b) potvrdenie o vyhlásení spotrebiteľa podľa odseku 10 písm. b) zák. č. 108/2024 Z.z. a potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa podľa odseku 10 písm. c) zák. č. 108/2024 Z.z. alebo podľa osobitného predpisu, ak ich spotrebiteľ poskytol.



## Článok V

### Osobitné informačné povinnosti obchodníka pri zmluve uzavretej na diaľku a zmluve uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka

#### §15 zák. 108/2024 Z.z.

1. Obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa §5 zák. 108/2024 Z.z. spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť:
  - a) adresu elektronickej pošty obchodníka,
  - b) iný prostriedok online komunikácie, ktorý umožňuje spotrebiteľovi uchovávať na trvanlivom médiu obsah písomnej komunikácie s obchodníkom vrátane dátumu a času komunikácie, ak ho obchodník využíva na komunikáciu so spotrebiteľom,
  - c) adresu obchodníka alebo osoby, v ktorej mene obchodník koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, žiadosť o nápravu alebo podať iný podnet, ak ide o adresu odlišnú od adresy podľa § 5 ods. 1 písm. b) zák. č. 108/2024 Z.z.,
  - d) informáciu, že predajná cena je pre konkrétneho spotrebiteľa alebo pre skupinu spotrebiteľov určená na základe automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania,
  - e) cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné použiť pri uzavretí zmluvy, ak sa cena počíta na základe zvýšenej sadzby,
  - f) poučenie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1 zák. č. 108/2024 Z.z., podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; obchodník zároveň poskytne spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 2,
  - g) poučenie o povinnosti spotrebiteľa znášať náklady na vrátenie tovaru po odstúpení od zmluvy podľa § 19 ods. 1 zák. č. 108/2024 Z.z., a ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
  - h) poučenie o povinnosti spotrebiteľa uhradiť obchodníkovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 21 ods. 5 zák. č. 108/2024 Z.z., ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy podľa § 19 ods. 1, ktorej predmetom je poskytnutie služby, po udelení výslovného súhlasu obchodníkovi podľa § 17 ods. 10 písm. c) zák. č. 108/2024 Z.z.,
  - i) poučenie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1 zák. č. 108/2024 Z.z., alebo poučenie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
  - j) minimálnu dĺžku trvania záväzku spotrebiteľa, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
  - k) poučenie o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť obchodníka a o podmienkach ich poskytnutia, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taká povinnosť.

3. Obchodník je povinný poskytnúť informácie podľa vyššie uvedeného odseku:
  - a) spôsobom primeraným prostriedku diaľkovej komunikácie, ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku; ak obchodník poskytne informácie na trvanlivom médiu, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné,
  - b) čitateľne v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa na inom trvanlivom médiu, ak ide o zmluvu uzavretú mimo prevádzkových priestorov obchodníka.
4. Informačné povinnosti prevádzkovateľa online trhu (*služba, ktorá pomocou softvéru, vrátane webového sídla, časti webového sídla alebo aplikácie umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s obchodníkmi odlišnými od prevádzkovateľa online trhu alebo s inými spotrebiteľmi*):
  - (1) Prevádzkovateľ online trhu je povinný pred uzavretím zmluvy na online trhu alebo pred tým, ako sa ponuka na online trhu stane pre spotrebiteľa záväznou, spotrebiteľovi jasne, zrozumiteľne a spôsobom primeraným prostriedku diaľkovej komunikácie oznámiť:
    - a) hlavné parametre, ktoré určujú poradie ponúk podľa § 11 ods. 7 zák. 108/2024 Z.z. vo výsledku vyhľadávania spotrebiteľa na online trhu, a význam týchto parametrov vo vzťahu k iným parametrom vyhľadávania,
    - b) skutočnosť, či osoba, ktorá ponúka produkt na online trhu, je obchodníkom podľa vyhlásenia, ktoré poskytla prevádzkovateľovi online trhu,
    - c) poučenie, že sa na zmluvu nebudú vzťahovať právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, ak osoba podľa písmena b) nie je obchodníkom,
    - d) del'bu povinností, ktoré súvisia so zmluvou uzavretou na online trhu, ak sa prevádzkovateľ online trhu a osoba podľa písmena b) podieľajú na ich plnení.
  - (2) Prevádzkovateľ online trhu poskytuje informácie podľa odseku 1 písm. a) zák. č. 108/2024 Z.z. v osobitnej časti online rozhrania, ktorá je priamo a ľahko dostupná z online rozhrania, v ktorom sú prezentované ponuky.
  - (3) Odsekom 1 nie sú dotknuté informačné povinnosti obchodníka podľa § 5 ods. 1 a § 15 ods. 1 a 5 zák. 108/2024 Z.z., ak obchodník ponúka produkt na online trhu.
5. Ďalšie povinnosti obchodníka a prevádzkovateľa online trhu pri zmluve uzavretej na diaľku a zmluve uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka sú uvedené v §17 zák. 108/2024 Z.z.

## **Článok VI**

### **Predajná cenu produktu**

1. V prípade objednávky prostredníctvom „elektronických prostriedkov“ internetového obchodu (e-shop) je predajná cena produktu, vyčíslená resp. uvedená v objednávkovom formulári.
2. Informácia o predajnej cene produktu je spotrebiteľovi k dispozícii bezprostredne pred odoslaním objednávky spotrebiteľom, ako aj v potvrdení o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči.

3. Ak vzhľadom na povahu produktu nemožno predajnú cenu produktu určiť vopred, obchodník, uvedie v objednávkovom formulári aj spôsob, akým sa vypočíta predajná cena produktu a tento je spotrebiteľovi uvedený pred odoslaním objednávky spotrebiteľom.

## Článok VII

### Náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky

1. Ak obchodník nesplnil informačnú povinnosť o úhrade nákladov na dopravu, dodanie, poštovné alebo iných nákladov alebo poplatkov podľa § 5 ods. 1 písm. d) zák. č. 108/2024 Z.z. alebo informačnú povinnosť o úhrade nákladov na vrátenie tovaru, spotrebiteľ nie je povinný tieto náklady alebo poplatky uhradiť a obchodník nemôže od spotrebiteľa požadovať úhradu týchto nákladov alebo poplatkov.
2. Obchodník týmto informuje spotrebiteľa, že náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky sú vyčíslené resp. uvedené v objednávkovom formulári, ktorý je spotrebiteľovi k dispozícii pred odoslaním objednávky spotrebiteľom.
3. V prípade záujmu spotrebiteľa o uzatvorenie zmluvy na diaľku využitím iných prostriedkov diaľkovej komunikácie ako je online rozhranie, t.j. elektronickou poštou, telefónom, faxom, adresným listom alebo ponukovým katalógom, obchodník je povinný, pred uzavretím zmluvy, poskytnúť spotrebiteľovi všetky informácie (vrátane informácií ohľadom nákladov na dopravu, dodania, poštovného a iných nákladov a poplatkov) a dokumenty v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku, ktorý je pre spotrebiteľa zrozumiteľný, a vo forme ustanovenej právnym predpisom, určenej zmluvou alebo na žiadosť spotrebiteľa a bez dodatočných nákladov pre spotrebiteľa v jemu prístupnej forme podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná.

## Článok VIII

### Podmienky plnenia, platobné podmienky, dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať alebo poskytnúť produkt

1. **Podmienky plnenia** – poskytnutie plnenia zo strany obchodníka nastáva po doručení (spotrebiteľovi) potvrdenia o uzavretí zmluvy na diaľku na trvanlivom médiu.
2. **Platobné podmienky** - platobné podmienky, forma a spôsob platby (predajná cena produktu vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky celkových nákladov) sú vyčíslené a uvedené v objednávkovom formulári, ktorý je spotrebiteľovi k dispozícii pred odoslaním objednávky spotrebiteľom.
3. **Informácia o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť preddavok na žiadosť obchodníka a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok:**

Predávajúci môže požadovať platbu za produkt vopred:

- pri predajnej cene produktu vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky celkových nákladov v sume 500€ a viac, slovom: päťsto eur a viac (zálohová platba môže byť požadovaná na základe vystavenej zálohovej faktúry)

prevodom na bankový účet obchodníka alebo v prípade vzájomnej dohody s predávajúcim, a ak webové sídlo internetového obchodu takou funkciou disponuje, tak aj prostredníctvom platobnej brány / platby kartou online, alebo prostredníctvom tzv. platobného systému - napr. paypal alebo GoPay.)

- pri objednávke produktu, ktorý je vyrábaný len na objednávku, môže byť požadovaná zálohová platba vopred a to vo výške 50% z vyčíslenej predajnej ceny produktu vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky celkových nákladov. (zálohová platba môže byť požadovaná na základe vystavenej zálohovej faktúry prevodom na bankový účet obchodníka alebo v prípade vzájomnej dohody s predávajúcim, a ak webové sídlo internetového obchodu takou funkciou disponuje, tak aj prostredníctvom platobnej brány / platby kartou online, alebo prostredníctvom tzv. platobného systému - napr. paypal alebo GoPay.)

**Informácia obchodníka ohľadom zhotovení vecí na zákazku v zmysle §644 zák. 40/1964 Obč. zákonník:** „*Ak ide o zhotovenie vecí na zákazku, vznikne objednávateľovi právo, aby mu zhotoviteľ podľa jeho objednávky vec zhotovil, a povinnosť zaplatiť zhotoviteľovi cenu za zhotovenie vecí*“.

**Informácia obchodníka ohľadom prevzatia vecí v zmysle §645 zák. 40/1964 Obč. zákonník:** „*Objednávateľ prevezme vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď mala byť vec zhotovená, a ak bola vec zhotovená neskôr, do jedného mesiaca od jej zhotovenia. Ak objednávateľ vec neprevezme, zaplatí dohodnutý poplatok za uskladnenie. Ak si objednávateľ vec neprevezme do šiestich mesiacov od jej zhotovenia, môže s ňou zhotoviteľ voľne nakladať. Ak sa mu nepodarí vec speňažiť alebo inak s ňou účelne naložiť, má zhotoviteľ právo, aby mu objednávateľ zaplatil cenu zhotovenia diela. Objednávateľ má právo na vrátenie ceny za použitý materiál, ktorý dodal na zhotovenie vecí. Pri zhotovení stavby má zhotoviteľ vždy právo na zaplatenie ceny za zhotovenú stavbu*“.

**Informácia obchodníka ohľadom spotrebiteľskej zmluvy o zhotovení vecí na zákazku v zmysle §648 zák. 40/1964 Obč. zákonník:** *Ak je zmluva o zhotovení vecí na zákazku spotrebiteľskou zmluvou, podľa ktorej je predmetom zhotovenia akákoľvek hnutelná vec vrátane vecí s digitálnymi prvkami (§ 119a ods. 1), vzťahuje sa na zmluvu úprava spotrebiteľskej kúpnej zmluvy podľa § 613 až 626 zák. 40/1964 Obč. zákonník.*

4. Informácia obchodníka ohľadom **platby na dobierku:** cena za dobierku, nie je zahrnutá v predajnej cene produktu a jej výška bude presne vyčíslená a zobrazená v objednávkovom formulári, ktorý je spotrebiteľovi k dispozícii pred odoslaním objednávky spotrebiteľom a tiež v potvrdení o uzavretí zmluvy na diaľku na trvanlivom nosiči.
5. Základným platidlom, za predajnú cenu produktu vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky celkových nákladov, je mena EURO. Znak: €.
6. Poplatky bánk za vykonanie úhrady riadia zmluvou medzi kupujúcim a bankou kupujúceho. Predávajúci nezodpovedá za výšku takýchto alebo obdobných poplatkov s tým súvisiacich.

7. Náklady na použitie elektronických prostriedkov komunikácie sa riadia zmluvou medzi spotrebiteľom a jeho poskytovateľom internetového pripojenia, prípadne jeho poskytovateľom služieb elektronickej komunikácie. Obchodník nezodpovedá za výšku takýchto alebo obdobných poplatkov s tým súvisiacich.
8. Pre potreby týchto obchodných podmienok obchodník uvádza, že **nestanovuje minimálnu hodnotu objednávky**.
9. **Označenie tovaru cenou** - Obchodník je povinný označiť tovar predajnou cenou a jednotkovou cenou jednoznačným a ľahko čitateľným spôsobom podľa osobitného predpisu. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou. Tovar predávaný na množstvo sa označuje len jednotkovou cenou. Bližšia špecifikácia označovania tovaru cenou je uvedená v §6 zák. 108/2024 Z.z.
10. **Zníženie ceny tovaru** - obchodník je povinný v každom oznámení o znížení ceny tovaru uviesť predchádzajúcu cenu tovaru. Predchádzajúca cena tovaru je najnižšia cena, za ktorú obchodník predával alebo poskytoval tovar:
- a) v období 30 dní pred znížením ceny tovaru, alebo
  - b) od začiatku predaja alebo poskytovania tovaru, ak obchodník predával alebo poskytoval tovar v období kratšom ako 30 dní pred znížením ceny.
- vyššie uvedené sa nevzťahuje na tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze.
  - obchodník môže pri postupnom znižovaní ceny tovaru uviesť ako predchádzajúcu cenu tovaru pôvodnú cenu tovaru pred prvým znížením ceny tovaru bez ohľadu na čas predaja alebo poskytovania tovaru.
11. **Dodacie podmienky** - obchodník týmto informuje spotrebiteľa, že spôsob dodania produktu je uvedený (na webovom sídle) v objednávkovom formulári, ktorý je spotrebiteľovi k dispozícii pred odoslaním objednávky spotrebiteľom. Produkt bude spotrebiteľovi dodaný (doručený) spôsobom, ktorý si spotrebiteľ zvolí v objednávkovom formulári. Obchodník dodá produkt spotrebiteľovi prostredníctvom kuriérskej alebo prepravnej spoločnosti, na spotrebiteľom uvedenú adresu pri vyhotovení objednávky, ak nebola dohodnutá iná forma dodania produktu (napr. osobné vyzdvihnutie objednávky spotrebiteľom na príslušnom mieste, balíkobox atď.). V zmysle §613 zák. 40/1964 Obč. zákonníka „Vec je dodaná v okamihu, keď ju prevezme kupujúci alebo ním určená osoba, alebo keď ju predávajúci odovzdá prepravcovi, ktorého poveril kupujúci mimo možností prepravy, ktoré ponúkol kupujúcemu predávajúci. Ak si vec vyžaduje montáž alebo inštaláciu predávajúcim, vec sa považuje za dodanú až dokončením montáže alebo inštalácie. Vec s digitálnymi prvkami sa považuje za dodanú okamihom, keď je kupujúcemu sprístupnený na stiahnutie a inštaláciu príslušný digitálny obsah alebo digitálna služba, alebo ak ide o nepretržité dodávanie digitálneho obsahu alebo poskytovanie digitálnej služby počas dohodnutej doby, okamihom začatia jeho sprístupňovania kupujúcemu“.

12. **Termín dodania produktu:** Predávajúci dodá kupujúcemu predanú vec bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak sa strany nedohodli inak.
13. **Dostupnosť tovaru:** obchodník informuje spotrebiteľa, že čitateľné informácie o dostupnosti, nedostupnosti alebo prípadných obmedzeniach dostupnosti produktu sú uvedené na webovom sídle obchodníka (e-shop), a tieto sú spotrebiteľovi k dispozícii pred odoslaním objednávky spotrebiteľom. Značenie dostupnosti produktov:
- „na sklade“ alebo „skladom“
  - „nedostupný“ alebo „vypredaný“
  - „dostupnosť produktu je obmedzená“
14. V prípade záujmu spotrebiteľa o uzatvorenie zmluvy na diaľku využitím iných prostriedkov diaľkovej komunikácie (ako je online rozhranie), t.j. elektronickou poštou, telefónom, faxom, adresným listom alebo ponukovým katalógom, obchodník je povinný, pred uzavretím zmluvy, poskytnúť spotrebiteľovi všetky informácie (vrátane informácií ohľadom **podmienok plnenia, platobných podmienky, dodacích podmienok a lehoty, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať alebo poskytnúť produkt**) a dokumenty v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku, ktorý je pre spotrebiteľa zrozumiteľný, a vo forme ustanovenej právnym predpisom, určenej zmluvou alebo na žiadosť spotrebiteľa a bez dodatočných nákladov pre spotrebiteľa v jemu prístupnej forme podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná.

## Článok IX

### Prevzatie tovaru

1. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:
  - a) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
  - b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
  - c) tovar dodáva opakovane počas určitej doby, okamihom prevzatia prvého tovaru.  
(§20 ods. 4 zák. č. 108/2024 Z.z.)
2. Obchodník informuje spotrebiteľa, že ak nedôjde k prevzatiu tovaru, obchodník ho uloží vo svojej prevádzke alebo na adrese sídla spoločnosti a vyzve spotrebiteľa na jeho vyzdvihnutie. V prípade, ak spotrebiteľ nevyzdvihne produkt ani v dodatočnej lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy, uplynutím lehoty na dodatočné prevzatie tovaru (produktu), zmluvný vzťah založený zmluvou medzi obchodníkom a spotrebiteľom zaniká.
3. Obchodník informuje spotrebiteľa, že v zmysle §614 zák. č. 40/1964 Obč. zákonníka, vlastnícke právo k predanej veci a nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty veci prechádza na kupujúceho okamihom dodania. Pri samoobslužnom predaji nadobúda kupujúci vlastnícke právo k veci až zaplatením kúpnej ceny. Do tohto okamihu môže kupujúci vec vrátiť na pôvodné miesto.

4. Obchodník výslovne odporúča (ale neprikazuje) spotrebiteľovi, aby po prevzatí tovaru (produktu) odkontroloval neporušenosť obalu a kompletnosť dodávky, najmä počet transportných balení (balíkov/zásielok). V prípade akýchkoľvek zjavných väd zistených v súvislosti tovarom (produktom) alebo s prepravou, spotrebiteľ tieto (môže) bezodkladne oznámiť obchodníkovi (odporúča sa elektronická alebo telefonická forma). Obchodník a spotrebiteľ sa následne dohodnú na ďalšom postupe. Obchodník však informuje spotrebiteľa, že celý tento odsek má, z titulu zvýšenia spokojnosti spotrebiteľa, výslovne odporúčací charakter, vzhľadom k tomu, že pri prevzatí tovaru spotrebiteľ nemá žiadnu zákonom stanovenú povinnosť kontrolovať celistvosť obalu.
5. Vyššie uvedené nemá vplyv na právo spotrebiteľa postupovať v zmysle §19 zák. č. 108/2024 Z.z. (Právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka), v nadväznosti na §20 zák. 108/2024 Z.z. (Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka).

## **Článok X**

### **Právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka (§19 zák. č. 108/2024 Z.z.)**

1. **Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku a od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka aj bez uvedenia dôvodu** v lehote podľa § 20 ods. 1 až 3 zák. č. 108/2024 Z.z. okrem zmluvy, ktorej predmetom je
  - a) poskytnutie služby, ak
    - došlo k úplnému poskytnutiu služby a
    - poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu,
  - b) dodanie alebo poskytnutie produktu, ktorého cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
  - c) dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru,
  - d) dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,
  - e) dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený,
  - f) dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

- g) dodanie alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť,
- h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby počas návštevy u spotrebiteľa, o ktorú spotrebiteľ výslovne požiadal obchodníka; to neplatí pre zmluvu, ktorej predmetom je poskytnutie inej služby ako oprava alebo údržba, a pre zmluvu, ktorej predmetom je dodanie iného tovaru ako náhradného dielu potrebného na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli zmluvy uzavreté počas návštevy obchodníka u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto tovary alebo služby vopred neobjednal,
- i) dodanie zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru v ochrannom obale, ktorý bol po dodaní porušený,
- j) dodanie periodickej tlače okrem jej dodávania na základe zmluvy o predplatnom,
- k) tovar zakúpený na verejnej dražbe,
- l) poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ak podľa zmluvy má obchodník poskytnúť tieto služby v presne dohodnutom čase alebo v presne dohodnutej lehote,
- m) dodanie digitálneho obsahu, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči, ak
  1. dodávanie digitálneho obsahu začalo a
  2. spotrebiteľ udelil výslovný súhlas so začatím dodávania digitálneho obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy začatím dodávania digitálneho obsahu, a obchodník poskytol spotrebiteľovi potvrdenie podľa § 17 ods. 12 písm. b) zák. č. 108/2024 Z.z. alebo ods. 13 písm. b) zák. č. 108/2024 Z.z., ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu.

2. Spotrebiteľ má právo na odstúpenie od zmluvy aj bez uvedenia dôvodu v lehote podľa § 20 ods. 1 písm. b), ods. 2 písm. b) a ods. 3 zák. č. 108/2024 Z.z., ak spotrebiteľ a obchodník uzavreli zmluvu podľa odseku 1 písm. a) až c) alebo písm. e) na predajnej akcii alebo pri nevyžiadanej návšteve.
3. Spotrebiteľ stráca okamihom úplného poskytnutia služby právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorej predmetom je vykonanie opravy, ak spotrebiteľ výslovne požiadal obchodníka o návštevu na účely vykonania opravy a plnenie sa začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa.

## **Článok XI**

### **Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka (§20 zák. 108/2024 Z.z.)**

1. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka do



a) **14 dní odo dňa**

- 1) prevzatia tovaru spotrebiteľom podľa odseku 4,
- 2) uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby,
- 3) uzavretia zmluvy o dodávaní vody, ktorá nie je na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a zmluvy o dodávke a odbere tepla,
- 4) uzavretia zmluvy o dodaní digitálneho obsahu, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči,

b) **30 dní odo dňa** uzavretia zmluvy pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou.

2. Ak obchodník poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 15 ods. 1 písm. f) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka do

a) 14 dní odo dňa, keď obchodník dodatočne splnil informačnú povinnosť, ak ide o plynutie lehoty podľa odseku 1 písm. a), alebo

b) 30 dní odo dňa, keď obchodník dodatočne splnil informačnú povinnosť, ak ide o plynutie lehoty podľa odseku 1 písm. b).

3. Ak obchodník neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 15 ods. 1 písm. f) zák. č. 108/2024 Z.z. ani podľa odseku 2, spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka do 12 mesiacov od uplynutia lehoty podľa odseku 1.

4. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

a) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,

b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,

c) tovar dodáva opakovane počas určitej doby, okamihom prevzatia prvého tovaru.

5. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorých predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

6. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu a ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa, ktoré vyjadruje vôľu spotrebiteľa odstúpiť od

zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 2.

7. Lehota na odstúpenie od zmluvy podľa odsekov 1 až 3 sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy obchodníkovi.
8. Pri pochybnostiach o doručení sa spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať odoslanie oznámenia o odstúpení od zmluvy na adresu, ktorú obchodník oznámil spotrebiteľovi podľa § 5 ods. 1 písm. b) alebo § 15 ods. 1 písm. a) až c), alebo na inú adresu, ktorú obchodník oznámil spotrebiteľovi po uzavretí zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania obchodníkovi na adresu podľa prvej vety, ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať obchodníkovi z dôvodov podľa osobitného predpisu.
9. Obchodník je povinný bezodkladne po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o jeho doručení na trvanlivom médiu, ak spotrebiteľ odstúpil od zmluvy použitím osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, ktoré sú dostupné v online rozhraní obchodníka.
10. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak obchodník na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka dodal alebo poskytol viacero produktov.
11. Účinky odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka sa vzťahujú aj na každú doplnkovú zmluvu k zmluve, od ktorej spotrebiteľ odstúpil; to neplatí, ak sa strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy.
12. Doplnkovou zmluvou podľa odseku 11 sa rozumie akákoľvek zmluva o dodaní alebo poskytnutí ďalšieho produktu, ktorý súvisí s predmetom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka bez ohľadu na to, či produkt dodá alebo poskytne obchodník alebo iná osoba na základe dohody s obchodníkom.
13. Obchodník alebo iná osoba môžu v súvislosti so zánikom doplnkovej zmluvy podľa odseku 11 požadovať od spotrebiteľa len úhradu nákladov podľa §21 ods. 3 a 5 a §22 ods. 3. zák. č. 108/2024 Z.z.
14. Odsekom 11 nie je dotknutá zmluva o viazanom spotrebiteľskom úvere.
15. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

## **Článok XII**

### **Práva a povinnosti spotrebiteľa po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka**

1. Spotrebiteľ je povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka podľa § 19 ods. 1 zák.

- č. 108/2024 Z.z. zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru; to neplatí, ak obchodník navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle tovar obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
2. Spotrebiteľ je oprávnený odoprieť vrátenie tovaru, ktorý nadobudol na základe zmluvy uzavretej pri nevyžiadanej návšteve, na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou, kým obchodník spotrebiteľovi vráti zaplatenú cenu.
  3. Pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka podľa § 19 ods. 1 zák. č. 108/2024 Z.z. znáša spotrebiteľ len náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru; to neplatí, ak obchodník súhlasil, že náklady bude znášať sám, alebo ak obchodník nesplnil informačnú povinnosť podľa § 15 ods. 1 písm. g) zák. č. 108/2024 Z.z.
  4. Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru; to neplatí, ak obchodník nesplnil informačnú povinnosť podľa § 15 ods. 1 písm. f) zák. č. 108/2024 Z.z.
  5. Spotrebiteľ je povinný uhradiť obchodníkovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak spotrebiteľ podľa § 19 ods. 1 odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorých predmetom je poskytnutie služby, dodávanie vody, ktorá nie je na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, alebo dodanie tepla, a pred začatím poskytovania plnenia udelil výslovný súhlas podľa § 17 ods. 10 písm. c) zák. č. 108/2024 Z.z. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia, ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená.
  6. Spotrebiteľovi z uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka podľa § 19 ods. 1 zák. č. 108/2024 Z.z. nevznikajú okrem povinností podľa odsekov 1, 3 až 5 a povinnosti uhradiť dodatočné náklady podľa § 22 ods. 3 zák. č. 108/2024 Z.z. žiadne ďalšie povinnosti alebo náklady.

### **Článok XIII**

#### **Práva a povinnosti obchodníka po odstúpení spotrebiteľa od zmluvy uzavretej na diaľku a od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka (§22 zák. č. 108/2024 Z.z.)**

1. Obchodník je povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov

obchodníka alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov.

2. Obchodník je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby podľa odseku 1 v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu od zmluvy, ak spotrebiteľ neodstúpil od celej zmluvy uzavretej na diaľku alebo od celej zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka. Obchodník nemôže účtovať spotrebiteľovi dodatočné náklady za dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky.
3. Obchodník nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob dodania, ako je najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na dodanie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom.
4. Obchodník nemôže požadovať od spotrebiteľa úhradu nákladov za
  - a) poskytnutie služby, dodanie vody, ktorá nie je na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, alebo za dodanie tepla počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa § 20 ods. 1 až 3 zák. č. 108/2024 Z.z. bez ohľadu na rozsah poskytnutého plnenia, ak:
    1. obchodník neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 15 ods. 1 písm. f) alebo písm. h) zák. č. 108/2024 Z.z., alebo
    2. spotrebiteľ neudelil obchodníkovi výslovný súhlas so začatím poskytovania služby alebo dodávania vody alebo tepla podľa § 17 ods. 10 písm. c) zák. č. 108/2024 Z.z.,
  - b) úplné alebo čiastočné dodanie digitálneho obsahu, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči, ak
    1. spotrebiteľ neudelil obchodníkovi výslovný súhlas so začatím dodávania digitálneho obsahu podľa § 17 ods. 10 písm. c) zák. č. 108/2024 Z.z.,
    2. spotrebiteľ nevyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu podľa prvého bodu stráca právo na odstúpenie od zmluvy, alebo
    3. obchodník neposkytol spotrebiteľovi potvrdenie podľa § 17 ods. 12 písm. b) zák. č. 108/2024 Z.z. alebo ods. 13 písm. b) zák. č. 108/2024 Z.z..
5. Obchodník nie je povinný pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorých predmetom je dodanie tovaru, vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený, alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť obchodníkovi, ibaže obchodník navrhne, že tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby.
6. Obchodník je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri ich úhrade; tým nie je dotknuté právo obchodníka dohodnúť sa so spotrebiteľom na inom spôsobe úhrady, ak spotrebiteľovi nebudú v súvislosti s úhradou účtované žiadne poplatky.

7. Obchodník je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na vlastné náklady v lehote podľa odseku 1, ak na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a s prihliadnutím na povahu tovaru nie je možné tovar odoslať späť obchodníkovi poštou.
8. Jednostranné započítanie pohľadávok obchodníka a spotrebiteľa, ktoré vzniknú odstúpením od zmluvy podľa § 19 ods. 1 zák. č. 108/2024 Z.z., sa zakazuje.
9. Na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorej predmetom je digitálny obsah alebo digitálna služba, sa vzťahuje § 852m ods. 3, 5 až 8 Občianskeho zákonníka.

## **Článok XIV**

### **Oblasť ochrany spotrebiteľa a spotrebiteľské organizácie**

1. Orgánmi verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa sú
  - a) ministerstvo hospodárstva, ktorého pôsobnosť je špecifikovaná v §24 zák. č. 108/2024 Z.z.
  - b) Ministerstvo financií Slovenskej republiky, ktoré zabezpečuje tvorbu a uskutočňovanie politiky finančného trhu vrátane ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb,
  - c) orgány dohľadu podľa §26 zák. č. 108/2024 Z.z.
2. Dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej len „dohliadaná osoba“) vykonáva:
  - a) Národná banka Slovenska
  - b) Slovenská obchodná inšpekcia, v zmysle §3 zák. č. 128/2002 Z.z.
  - c) Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky a regionálne veterinárne a potravinové správy
  - d) Štátny ústav na kontrolu liečiv
  - e) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví
  - f) Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a regionálne úrady verejného zdravotníctva.
3. Orgánom kontroly vnútorného trhu je Slovenská obchodná inšpekcia; vo svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti je nezávislá.
4. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom štátnej správy podriadeným Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky. Je rozpočtovou organizáciou napojenou na štátny rozpočet v kapitole Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“). Člení sa na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave (ďalej len „ústredný inšpektorát“) a jemu podriadené inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektorát“), a to:

- a) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,
- b) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj,
- c) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj,
- d) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj,
- e) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
- f) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj,
- g) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj,
- h) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj.

<b>Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj</b> Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava Odbor výkonu dohľadu <a href="mailto:ba@soi.sk">ba@soi.sk</a> tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04	<b>Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj</b> Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1 Odbor výkonu dohľadu <a href="mailto:za@soi.sk">za@soi.sk</a> tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68
<b>Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj</b> Pekárska 23, 917 01 Trnava 1 Odbor výkonu dohľadu <a href="mailto:tt@soi.sk">tt@soi.sk</a> tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21	<b>Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj</b> Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1 Odbor výkonu dohľadu <a href="mailto:bb@soi.sk">bb@soi.sk</a> tel. č. 048/412 49 69, 048/415 18 71
<b>Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj</b> Hurbanova 59, 911 01 Trenčín Odbor výkonu dohľadu <a href="mailto:tn@soi.sk">tn@soi.sk</a> tel. č. 032/640 01 09, 032/640 01 08	<b>Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj</b> Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1 Odbor výkonu dohľadu <a href="mailto:pr@soi.sk">pr@soi.sk</a> tel. č. 051/772 15 97
<b>Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj</b> Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1 Odbor výkonu dohľadu <a href="mailto:nr@soi.sk">nr@soi.sk</a> tel. č. 037/772 02 16	<b>Inšpektorát SOI pre Košický kraj</b> Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1 Odbor výkonu dohľadu <a href="mailto:ke@soi.sk">ke@soi.sk</a> tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55

5. Bližšie informácie o činnosti SOI sa nachádzajú na webovom sídle [www.soi.sk](http://www.soi.sk) . V prípade potreby SOI zverejňuje informácie aj v masovokomunikačných prostriedkoch (printové médiá, rozhlas, televízia, elektronické médiá).
6. SOI je spolu s inými orgánmi štátnej správy od 01.02.2016 orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu. Cieľom je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého

riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

## Článok XV

### Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
2. Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a obchodník, proti ktorému návrh smeruje.
3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2 zák. č. 391/2015 Z.z.
4. Orgánmi alternatívneho riešenia sporov sú:
  - a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu,
  - b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku,
  - c) Slovenská obchodná inšpekcia pre spory neuvedené v písmenách a) a b) okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.
5. V zmysle §11 zák. č. 391/2015 Z.z. spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa.

Obchodník informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník odpovedal zamietavo na žiadosť podľa odseku 1.

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
6. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Bližšia špecifikácia týkajúca sa návrhu je uvedená v §12 zák. č. 391/2015 Z.z.
7. Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu podľa § 12 zák. č. 391/2015 Z.z. subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak nedošlo k odmietnutiu návrhu podľa § 13 ods. 2 alebo ods. 5 zák. č. 391/2015 Z.z.

8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov písomne oznámi stranám sporu začatie alternatívneho riešenia sporu a zároveň obchodníkovi doručí návrh spolu s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v lehote podľa § 15 ods. 2 zák. č. 391/2015 Z.z. bezodkladne po úhrade poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu spotrebiteľom, ak subjekt alternatívneho riešenia sporov účtuje poplatok spotrebiteľovi, alebo po posúdení dôvodov na odmietnutie návrhu.
9. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty. Lehota podľa prvej a druhej vety neplynie počas prerušenia alternatívneho riešenia sporu.
10. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné.
11. Oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.
12. Iné platby, ako je poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu podľa odseku 2 a úhradu podľa § 10 ods. 4 391/2015 Z.z., nesmie subjekt alternatívneho riešenia sporov vyžadovať.
13. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu okrem nákladov podľa § 15 ods. 9 zák. č. 391/2015 Z.z. znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

## **Článok XVI**

### **Zodpovednosť za vady**

#### **(existencia a dĺžka trvania zákonnej zodpovednosti obchodníka za vady tovaru, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby)**

1. Ustanovenia článku XVI „Zodpovednosť za vady“ sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ a alebo osoby, nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami §422 a nasl. Obchodného zákonníka.
2. Nasledujúce ustanovenia sa týkajú kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania).
3. Kto prenechá inému vec za odplatu, zodpovedá za to, že vec v čase plnenia má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy alebo podľa toho, čo účastníci dojednali, a že vec nemá právne vady.
4. Ak sa vada prejaví do uplynutia šiestich mesiacov od plnenia, považuje sa za vadu, ktorá existovala už v čase plnenia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady (§499 Obč. zákonník, zák. č. 40/1964)
5. Poskytovateľ záruky vydá o dohode alebo o jednostrannom vyhlásení podľa odseku 1 alebo odseku 2 oprávnenej osobe písomné potvrdenie (ďalej len „záručný list“). Záručný



list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov poskytovateľa záruky, jeho sídlo alebo miesto podnikania, označenie veci, na ktorú sa záruka vzťahuje, podmienky záruky a postup, ktorý musí oprávnená osoba dodržať, aby dosiahla plnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

6. Ak má vec vady, o ktorých scudziteľ vie, upozorní na ne nadobúdateľa pred uzavretím zmluvy.
7. Čas od vytknutia vady až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta. Poskytovateľ záruky je povinný vydať nadobúdateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.
8. **Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže nadobúdateľ požadovať jej bezplatné odstránenie. Scudziteľ vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý scudziteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady (§507 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník.**
9. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa § 499 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník riadne užívať ako vec bez vady, má nadobúdateľ právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo má nadobúdateľ pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať.
10. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci podľa § 499 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník, má nadobúdateľ právo na primeranú zľavu z ceny.
11. Nadobúdateľ má právo odstúpiť od zmluvy aj vtedy, ak ho scudziteľ výslovne ubezpečil, že vec má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené nadobúdateľom, alebo že vec nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.
12. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady môžu byť pri jednotlivých záväzkoch upravené zákonom alebo dohodnuté účastníkmi inak.
13. **Zodpovednosť za vady (§619 zák. 40/1964 Obč. zákonník):**
  - **Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.**
  - Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.
  - Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady ako vo vyššie uvedených dvoch odsekoch, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.
  - Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak
    - a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo

b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

- **Predávajúci nezodpovedá za vadu veci s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie podľa § 617 ods. 3 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník, ak si kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a**

a) predávajúci oboznámil kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a

b) nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu.

14. **Dôkazné bremeno (§620 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník):** Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci nesie dôkazné bremeno, že digitálny obsah dodal alebo digitálnu službu poskytol bez väd počas doby podľa § 619 ods. 2. zák. č. 40/1964 Obč. zákonník.

15. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má digitálne plnenie v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jeho dodania, ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení. Ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník zodpovedá za každú vadu digitálneho plnenia, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas tejto dohodnutej doby.

16. **Práva zo zodpovednosti za vady (§621 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník):**

- Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624).
- Kupujúci môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nespĺní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplacením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim.
- Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa odseku 2, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3. Ustanovenie § 509 sa použije rovnako.
- Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevyklučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

17. **Vytknutie vady (§622 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník):**

- Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla

alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.

**Vytknutie vady je možné:**

- **osobne na adrese prevádzky obchodu:** W - Servis s.r.o., Továrenská 1413, 018 41 Dubnica nad Váhom, SR
- **prostriedkami diaľkovej komunikácie (napr. poštou):** W - Servis s.r.o., Továrenská 1413, 018 41 Dubnica nad Váhom, SR  
Email: [obchod@wservis.sk](mailto:obchod@wservis.sk)  
Tel.: 042/4260196
- Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenu v deň odopretia.
- **Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim.** Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety **nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady**, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
- Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2. zákon č. 40/1964 Obč. zákonník.
- Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, predávajúci oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie predávajúceho.

**18. Odstránenie vady (§623 zák. č. 40/1964 Obč. zákonník):**

- **Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci.** Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
- Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa odseku 1 druhej vety.

- Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 zákon č. 40/1964 Obč. zákonník) po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.
- Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo osobe podľa § 622 ods. 5 zákon č. 40/1964 Obč. zákonník. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.
- Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
- Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
- Pri odstránení vady výmenou veci nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
- Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 zákon č. 40/1964 Obč. zákonník.

#### **19. Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy (§624 zákon č. 40/1964 Obč. zákonník):**

- Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1, ak:
  - a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
  - b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6,
  - c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2,
  - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
  - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo

f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

- Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa vyššie uvedeného odseku písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.
- Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
- Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku uvedeného v bode 17, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.
- Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
- Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
- Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.
- Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

## **20. Spotrebiteľská záruka (§626 zákon č. 40/1964 Obč. zákonník):**

- Výrobca [§ 617 ods. 1 písm. d)] alebo predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.

- Ak výrobca ponúkne spotrebiteľskú záruku na životnosť veci, kupujúci má počas trvania spotrebiteľskej záruky voči výrobcovi práva na odstránenie vady podľa § 623 zákon č. 40/1964 Obč. zákonník, ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky.
- Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, poskytne kupujúcemu záručný list na trvanlivom médiu najneskôr v čase dodania veci v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, v záručnom liste jasným a zrozumiteľným spôsobom uvedie náležitosti podľa § 502 ods. 3 zákon č. 40/1964 Obč. zákonník a poučenie, že kupujúci má voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady podľa § 621, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté.
- Porušenie povinnosti výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, podľa odseku 3 nemá vplyv na platnosť spotrebiteľskej záruky.
- Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, pred uzavretím zmluvy s kupujúcim súvisiacu reklamu zosúladiť so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.

## Článok XVII

### Nekalé obchodné praktiky

1. Obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak
  - a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a
  - b) vo vzťahu k produktu podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, ku ktorému sa obchodná praktika dostane, alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny spotrebiteľov, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.
2. Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa vždy považujú za nekalé, je uvedený v **prílohe č. 1** k zákonu o ochrane spotrebiteľa.
3. Spotrebiteľ, ktorý bol priamo dotknutý nekalou obchodnou praktikou obchodníka, má podľa povahy nekalej obchodnej praktiky právo
  - a) na bezplatnú nápravu, najmä právo na opravu produktu, výmenu produktu alebo na vyplatenie dodatočnej zľavy z ceny, ak podľa povahy a okolností použitia nekalej obchodnej praktiky je dodatočná náprava možná, alebo
  - b) odstúpiť od zmluvy, ak bola použitá
    - 1) agresívna obchodná praktika pri uzavretí zmluvy, alebo
    - 2) nekalá obchodná praktika, bez použitia ktorej by spotrebiteľ zmluvu neuzavrel.
4. Klamlivé konanie je bližšie špecifikované v §10 zák. č. 108/2024 Z.z.
5. Klamlivé opomenutie konania je bližšie špecifikované v §11 zák. č. 108/2024 Z.z.
6. Agresívna obchodná praktika je bližšie špecifikovaná v §12 zák. č. 108/2024 Z.z.

## Článok XVIII

### Doplňujúce informačné vyhlásenia obchodníka

1. **Informácia obchodníka tom, či a akým spôsobom obchodník zabezpečuje, že hodnotenia produktov, ktoré predáva alebo poskytuje, pochádzajú od spotrebiteľov, ktorí produkt skutočne kúpili alebo použili, ak obchodník poskytuje spotrebiteľom prístup k hodnoteniu produktov:** Obchodník prípadné recenzie na svojom webovom sídle neoveruje, ale kontroluje prítomnosť falošného obsahu a po jeho identifikácii ho odstraňuje.
2. **Informácia obchodníka o zakázaných praktikách pri vymáhaní pohľadávok:** Osoba, ktorá vo vlastnom mene alebo v mene veriteľa vymáha pohľadávku vyplývajúcu zo zmluvy, nesmie v súvislosti s uplatňovaním alebo vymáhaním pohľadávky osobne navštevovať spotrebiteľa alebo jemu blízke osoby v domácnosti alebo na pracovisku bez predchádzajúceho výslovného súhlasu spotrebiteľa a kontaktovať alebo akýmkoľvek spôsobom obťažovať spotrebiteľa alebo jemu blízke osoby počas sobôt, dní pracovného pokoja a ostatných dní v čase medzi osemnástou hodinou až ôsmou hodinou nasledujúceho dňa.
3. Na osobu podľa vyššie uvedeného odseku sa vzťahujú povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. a) až c) a f) až h) zák. č. 108/2024 Z.z.

## Článok XVIII

### Ochrana osobných údajov a súkromia

4. Osobné údaje spotrebiteľa sú predávacím resp. obchodníkom spracúvané výlučne v zmysle **zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov**, ktorý bol prijatý s ohľadom na NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
5. V zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, **osobnými údajmi sú** údaje týkajúce sa identifikovanej fyzickej osoby alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora, iného identifikátora ako je napríklad meno, priezvisko, identifikačné číslo, lokalizačné údaje (§ 57 ods. 2 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov) alebo online identifikátor, alebo na základe jednej alebo viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú identitu, fyziologickú identitu, genetickú identitu, psychickú identitu, mentálnu identitu, ekonomickú identitu, kultúrnu identitu alebo sociálnu identitu.
6. **Informácia pre spotrebiteľa, ktorý je v zmysle zák. č. 18/2018 Z.z. tzv. dotknutou osobou:**

**Spracúvanie osobných údajov je zákonné, ak sa vykonáva na základe aspoň jedného z právnych základov v zmysle § 13 ods. 1 zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov:**

- a) Súhlas dotknutej osoby aspoň na jeden konkrétny účel (dotknutá osoba vyjadrila súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov aspoň na jeden konkrétny účel)
- b) Spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby
- c) Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná,
- d) Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na ochranu života, zdravia alebo majetku dotknutej osoby, alebo inej fyzickej osoby
- e) Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi,
- f) Spracúvanie osobných údajov na účel oprávnených záujmov (spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany okrem prípadov, keď nad týmito záujmami prevažujú záujmy alebo práva dotknutej osoby vyžadujúce si ochranu osobných údajov, najmä ak je dotknutou osobu dieťa; tento právny základ sa nevzťahuje na spracúvanie osobných údajov orgánmi verejnej moci pri plnení ich úloh)

Právny základ na spracúvanie osobných údajov podľa vyššie uvedeného odseku písm. c) a e) musí byť ustanovený v zákone 18/2018 Z.z., v osobitnom predpise alebo v medzinárodnej zmluve, ktorou je Slovenská republika viazaná; osobitný zákon musí ustanovovať účel spracúvania osobných údajov, kategóriu dotknutých osôb a zoznam spracúvaných osobných údajov alebo rozsah spracúvaných osobných údajov. Spracúvané osobné údaje na základe osobitného zákona možno z informačného systému poskytnúť, preniesť alebo zverejniť len vtedy, ak osobitný zákon ustanovuje účel poskytovania alebo účel zverejňovania, zoznam spracúvaných osobných údajov alebo rozsah spracúvaných osobných údajov, ktoré možno poskytnúť alebo zverejniť, prípadne príjemcov, ktorým sa osobné údaje poskytnú.

7. Dotknutá osoba je týmto zároveň informovaná, že má, v zmysle §14 zák. 18/2018 Z.z., právo kedykoľvek odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov, ktoré sa jej týkajú. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním; pred poskytnutím súhlasu musí byť dotknutá osoba o tejto skutočnosti informovaná. Dotknutá osoba môže súhlas odvolať rovnakým spôsobom, akým súhlas udelila.
8. Dotknutá osoba je týmto zároveň informovaná o právach dotknutej osoby, ktoré v §19 až §30 zákona č. 18/2018 Z. z. upravujú povinnosti prevádzkovateľa pri uplatňovaní práv dotknutých osôb
9. Vzhľadom na vyššie uvedené pristúpil prevádzkovateľ, nie len k vypracovaniu dokumentácie v zmysle §42 zák. 18/2018 Z.z. s názvom Posúdenie vplyvu na ochranu



osobných údajov, ale aj s ohľadom na povahu, rozsah, a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva fyzickej osoby, prevádzkovateľ prijal vhodné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie a preukázanie toho, že spracúvanie osobných údajov sa vykonáva v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

10. Spotrebiteľ berie na vedomie, že predávajúci, je zároveň v postavení prevádzkovateľa informačného systému, v ktorom spracúva jeho osobné údaje, z titulu vytvorenia možnosti uzatvorenia zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov medzi predávajúcim a spotrebiteľom, za účelom objednania a dodania tovaru a služby (resp. produktu), v rozsahu: **meno, priezvisko, adresa doručenia, telefónne číslo, emailová adresa, IP adresa, cookies** (ďalej spoločne všetko aj ako „**osobné údaje**“) v informačnom systéme prevádzkovateľa. Dotknutá osoba poskytuje prevádzkovateľovi vyššie uvedené osobné údaje dobrovoľne, bez nátlaku a vynucovania si zo strany prevádzkovateľa a to prostredníctvom webovej stránky internetového portálu prevádzkovateľa, prostredníctvom zaškrtnutia políčka s textom vyjadrujúcim *súhlas so spracúvaním osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov*“ z titulu uzatvorenia zmluvy na diaľku, ktorá predstavuje v zmysle §14 zák. 108/2024 Z.z zmluvu medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.).
11. **Poskytovanie osobných údajov tretím stranám:** Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že v prípade predávajúcich v postavení e-shopov sa za tretie strany považujú napr. **kuriérske a doručovateľské spoločnosti**, a to jednak tie, ktoré poskytujú svoje služby na základe osobitného zákona (napr. zákon č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o poštových službách“) a tiež tie, ktoré sa týmto alebo iným osobitným zákonom neriadia. V oboch prípadoch však ide o subjekty, ktoré vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť dodajú zákazníkovi tovar objednaný v e-shope. Na spracúvanie osobných údajov zákazníka e-shopu na účel dodania tovaru alebo služby prostredníctvom vybraného doručovateľa nie je potrebný samostatný súhlas so spracúvaním osobných údajov. Je potrebné dodať, že zákon o poštových službách je právnym základom na spracúvanie osobných údajov zákazníka, na účely poskytovania poštových služieb (dodanie, vybranie alebo distribúcia zásielky) pre subjekty riadiace sa týmto zákonom.
12. Spotrebiteľ berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje (pri objednávke vykonanej z webového portálu) uvádzať správne a pravdivo.
13. V prípade, ak kupujúci vykoná na webovej stránke portálu aj tzv. registráciu, prevádzkovateľ ho týmto informuje, že súčasťou vykonanej registrácie, môže byť aj súhlas so zasielaním ponukových e-mailov z internetového portálu prevádzkovateľa. V prípade vykonania objednávky bez registrácie, predávajúci môže ponúknuť

kupujúcemu možnosť odoberať novinky emailom. Ponukové e-maily budú zasielané maximálne trikrát do mesiaca a veľkosť jednotlivých e-mailových správ neprekročí 10MB. Službu zasielania noviniek e-mailom môžete kedykoľvek zrušiť na e-mailovej adrese predávajúceho.

14. Prevádzkovateľ informačných systémov uvádza ďalšie informácie ohľadom spracovania osobných údajov v osobitnej sekcii uvedenej na webovej stránke (na webovej adrese).

Obchodné podmienky sú platné a účinné od 01.07.2024