

Všeobecné obchodné a reklamačné podmienky e-shopu Obchod pračloveka

1. Všeobecné ustanovenia

Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvy uzatvorené na diaľku v e-shope Obchod pračloveka, na stránkach webového sídla www.obchodpracloveka.sk, medzi predávajúcim a spotrebiteľom podľa:

- Zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka,
- Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku,
- Zákona č. 22/2004 o elektronickom obchode,
- Zákona č. 122/2013 o ochrane osobných údajov

Predávajúcim je:

MP Trading s.r.o.,

Kamenica nad Hronom 200,

943 65 Kamenica nad Hronom

IČO 47223286, DIČ 2023806741, IČ DPH SK2023806741

Tel. 0907 114 774, e-mail: kontakt@modernypraclovek.sk

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č. 40871/N

Adresa na uplatnenie reklamácie: obchod@modernypraclovek.sk

Adresa na vrátenie tovaru: Moderný Pračlovek, FHB Group, s.r.o, Priemyselná 1637/3, 900 21 Svätý Jur

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Orgánmi dozoru pre ochranu spotrebiteľa sú:

- 1) Inšpektorát Štátnej obchodnej inšpekcie pre Nitriansky kraj, PO BOX 49A, Staničná 9, 950 50 Nitra 1,
- 2) Regionálna veterinárna a potravinová správa Nové Zámky, Komjatická 65, 940 89 Nové Zámky,
- 3) Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Nových Zámkoch, Slovenská ul. 13, 940 30 Nové Zámky.

2. Objednávka a uzavretie zmluvy na diaľku

Odoslanie vyplnenej objednávky spotrebiteľom na základe ponuky dodávateľa v e-shope sa považuje za návrh na uzavretie zmluvy na diaľku podľa Zákona 102/2014.

K uzavretiu zmluvy dochádza potvrdením objednávky zo strany predávajúceho. Táto zmluva je spotrebiteľskou zmluvou podľa §52 Občianskeho zákonníka.

V potvrdení objednávky, ktoré dodávateľ odošle spotrebiteľovi e-mailom, uvedie: hlavné vlastnosti tovaru, celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, informáciu o dĺžke trvania zmluvy a informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy.

3. Predmet predaja

Predmetom predaja v e-shope predávajúceho Obchod pračloveka sú:

- hmotný tovar - výživové doplnky, minerály, potraviny, pomôcky a knihy,
- elektronický obsah nedodávaný na hmotnom nosiči, dodávaný na trvanlivom nosiči (e-mail) - elektronické publikácie, ďalej len „produkty“.

4. Ceny produktov

Všetky ceny produktov v e-shope sú konečné, vrátane všetkých daní. Predávajúci je platiteľom DPH. Cena produktu nezahŕňa náklady na doručenie. Tie sú uvedené v nákupnom košíku ešte pred dokončením objednávky, kde spotrebiteľ vidí aj celkovú cenu objednávky vrátane nákladov na dodanie tovaru a DPH. Cenník poplatkov za doručenie je uvedený nižšie v čl. 7 - Cena dopravy.

4.1. Zľavy z ceny

Produkty e-shopu možno kúpiť so zľavou z jednotkovej katalógovej ceny, a to dvoma spôsobmi:

- a) Kúpou účelového balíka produktov, ktorý slúži nejakému konkrétnemu účelu a vydrží určitú dobu, napr. balík Základy. Cena balíka je spravidla o 5 - 10 % nižšia, ako je súčet jednotkových cien produktov v balíku.
- b) Pri nákupe nad 200 € sa automaticky aplikuje zľava vo výške 4 % z celkovej sumy objednávky. Táto zľava však neplatí na balíky, ktoré už zľavnené sú.

4.2. Vernostný program

Vernostný program je systém ďalších možných úspor na nákupoch v Obchode Pračloveka. Je založený na zbieraní bodov za každý nákup a na ich premene na zľavu pri ďalších nákupoch:

- za každé euro nákupu získava spotrebiteľ 1 bod, t.j. suma nákupu rovná sa sume získaných bodov,
- za nákup publikácie sa získava trojnásobok bodov, t.j. za každé euro nákupu publikácie získava spotrebiteľ 3 body,
- platnosť bodov je 5 mesiacov (150 dní) od ich prirátania, ak spotrebiteľ pred skončením platnosti body nevyužije, prepadne; dva týždne pred vypršaním je spotrebiteľ e-mailom upozornený na blížiaci sa termín vypršania platnosti,
- body sa získavajú vždy iba za konečnú sumu objednávky, bez ceny prepravy; v prípade použitia zľavového kupónu alebo získania množstvej zľavy, sa body pridelujú zo sumy nákupu po zľave,

- body sa prirátajú v okamihu potvrdenia prijatia platby za objednávku, čo v prípade platby na dobierku môže trvať aj viac ako týždeň po doručení; v prípade platby platobnou kartou alebo kryptomenami, sa body pripíšu okamžite,
- za každých 25 bodov spotrebiteľ pri nákupe získava zľavu 1 €, čo zodpovedá zľave 4 % zo sumy predošlých nákupov,
- spotrebiteľ môže využiť celú zľavu pri jednom nákupe, alebo iba jej časť pri ktoromkoľvek z ďalších nákupov; na využitie zľavy stačí kliknúť na tlačidlo, ktoré sa zobrazí v košíku aj v pokladni.

4.3. VIP zákazník

Status VIP zákazníka získa spotrebiteľ pri splnení podmienky, že súčet hodnôt jeho objednávok prekročí hranicu 1 000 €. Získaním tohto statusu, sa spotrebiteľovi odomknú nasledovné bonusy:

- a) hodnota získaných bodov sa zvýši o 50 %, t.j. namiesto zľavy 4 % sa zľava zvýši na 6 %,
- b) na nákupy nad 350 € získa spotrebiteľ ďalšiu zľavu vo výške 9 %, t.j. jeho celková zľava môže byť až 15 % (9 % množstevná zľava plus 6 % zľava za vernostné body).

Status VIP zákazníka platí najviac 1 rok od posledného nákupu. V prípade straty statusu ho spotrebiteľ môže znova aktivovať ďalším nákupom.

5. Platba za tovar

Predávajúci akceptuje platby za objednané produkty nasledujúcimi metódami:

- Platba prostredníctvom GoPay – platobnou (Maestro / Visa) kartou, alebo prostredníctvom Google Pay okamžite pri vytvorení objednávky (dostupné pre všetky produkty).
- Platba bankovým prevodom alebo vkladom hotovosti na účet predávajúceho (dostupná pre všetky produkty). Údaje pre platbu sú odosielané v emaili o potvrdení prijatia objednávky.
- Platba dobierkou pri preberaní objednávky (dostupná iba pre fyzické produkty, nie ebooky).
- Platba kryptomenami. Po odoslaní objednávky si spotrebiteľ môže vybrať bitcoin alebo litecoin, na základe čoho mu bude vygenerovaný QR kód.

Súčasťou objednávky e-shope je povinnosť spotrebiteľa zaplatiť predávajúcemu cenu za objednaný produkt.

V prípade objednávky v celkovej hodnote nad 100,00 EUR alebo v prípade že si spotrebiteľ v minulosti neprevzal zásielku na dobierku, si predávajúci vyhradzuje právo žiadať platbu vopred.

6. Dodanie produktov

Ak nie je dodacia lehota uvedená pri produkte, platí, že predávajúci dodá spotrebiteľovi tovar najneskôr do 30 dní. Predávajúci zvyčajne odosiela tovar, ktorý je na sklade, po prijatí platby (v prípade platby vopred), resp. po potvrdení objednávky (v prípade dobierky) nasledujúci pracovný deň (v prípade objednávky do 12:00 aj v rovnaký pracovný deň). Produkty, ktoré nie sú na sklade, sú príslušne označené a v prípade ich objednania sa dodanie predĺži spravidla o niekoľko dní.

Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba (s výnimkou dopravcu) prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusa,
- tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

Produkty typu „digitálny download“ predávajúci doručuje spotrebiteľovi bezplatne prostredníctvom e-mailu do 24 hodín po pripísaní platby na účet predávajúceho, alebo po úspešnom dokončení platby kartou.

Predávajúci ponúka na výber dve možnosti dopravy:

- kuriérom priamo na adresu zadanú spotrebiteľom pri objednávaní,
- prostredníctvom zásielkovne na miesto vybrané spotrebiteľom.

7. Cena dopravy

Ceny za dodanie (poštovné a balné vrátane DPH sú nasledovné:

DOPRAVNÁ ZÓNA	KURIÉR	ZÁSIELKOVŇA	ZADARMO OD...
Slovensko	4.80 €	3.60 €	60 €
Česká republika	6 €	4.80 €	60 €
Maďarsko	7.20 €	6 €	80 €
Rakúsko	7.20 €	nedostupné	80 €

Nemecko	12 €	9.60 €	120 €
---------	------	--------	-------

Odosielanie elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči je bezplatné.

8. Reklamačný poriadok

8.1. Zodpovednosť za vady tovaru a záruka

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má produkt pri prevzatí spotrebiteľom. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

Záručná doba na nový tovar je 24 mesiacov, ktorá plynie od prevzatia tovaru spotrebiteľom. Záručná doba na použitý tovar je 12 mesiacov. Záručná doba na zhotovenie veci na zákazku je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba neskončí pred uplynutím tejto lehoty. Reklamáciu na veci, ktoré sa rýchlo kazia, musí spotrebiteľ uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe.

8.2. Kde možno uplatniť reklamáciu

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, na e-mailovej adrese obchod@modernypraclovek.sk.

Reklamovaný vadný tovar alebo tovar vracaný z dôvodu odstúpenia od zmluvy môže spotrebiteľ odoslať na adresu:

Moderný Pračlovek, FHB Group, s.r.o., Priemyselná 1637/3, 900 21 Svätý Jur.

8.3. Spôsob vybavenia a podmienky reklamácie

Ak má tovar vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Spotrebiteľ by však nemal ďalej používať vec, na ktorej zistil vadu. Ak ide o chyby, ktoré sa vyskytnú po kúpe, treba ich vytknúť bez zbytočného odkladu od zistenia chyby, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zanikne.

Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Pri uplatnení reklamácie predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nebude od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

8.4. Náklady na vrátenie a dodanie nezhodného tovaru

Ak dodaný tovar nemá vlastnosti, o ktoré prejavil spotrebiteľ záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým dodávateľom, náklady na jeho vrátenie a dodanie tovaru, ktorý zodpovedal zmluve, ako aj všetky spotrebiteľom účelne vynaložené náklady v súvislosti s tým, znáša predávajúci.

9. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu

Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. Toto právo môže využiť len spotrebiteľ.

Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou 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 vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený (napríklad potraviny, ktorých ochranný obal spotrebiteľ odstránil alebo narušil),
- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote (napr. rezervácia účasti na workshopoch a iných udalostiach),

- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v písomnej podobe alebo na inom trvalom nosiči (napr. e-mailom), prípadne odoslaním vyplneného formulára, odkaz na ktorý je dostupný na stránke <https://obchodpracloveka.sk/vsetko-o-nakupe/>.

Právo na odstúpenie od zmluvy je možné uplatniť odoslaním oznámenia o odstúpení od zmluvy aj v posledný deň 14-dňovej lehoty.

Po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy predávajúci vráti najneskôr do 14 dní spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci vráti platbu rovnakým spôsobom, ako spotrebiteľ použil pri svojej platbe. Spotrebiteľ sa môže s predávajúcim dohodnúť aj na inom spôsobe vrátenia platby.

Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

Pri odstúpení od zmluvy predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Táto lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru a aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Spotrebiteľ nie je povinný platiť za úplne alebo čiastočne poskytnutý elektronický obsah, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči, ak neudelil predávajúcemu výslovný súhlas so začatím poskytovania elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a ak nevyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Spotrebiteľ má po doručení tovaru možnosť odskúšať jeho funkčnosť, nemôže však tovar používať, ak odstupuje od zmluvy. Na účely zistenia povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru by mal spotrebiteľ s tovarom manipulovať a skontrolovať ho len takým spôsobom,

akým by mu to bolo umožnené v „kamennom“ obchode. Od spotrebiteľa sa vyžaduje, aby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy s tovarom manipuloval a kontroloval ho s náležitou starostlivosťou.

10. Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (napríklad e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho spotrebiteľské práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z.

ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

11. Ochrana osobných údajov

Účelom spracovania osobných údajov je ich využitie na plnenie spotrebiteľskej zmluvy, ktorú predávajúci uzatvára so spotrebiteľom vytvorením objednávky v tomto internetovom obchode. Táto spotrebiteľská zmluva je zároveň právnym základom pre spracúvanie osobných údajov spotrebiteľa. Poskytnutie osobných údajov spotrebiteľa je zmluvnou požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy. Poskytnutie osobných údajov je podmienkou pre nákup v e-shope predávajúceho. Ak spotrebiteľ neposkytne všetky požadované osobné údaje predávajúcemu, môže to mať za následok neuzavretie kúpnej zmluvy.

Predávajúci pri spracovaní osobných údajov postupuje v zmysle Zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov a spracúva iba osobné údaje nevyhnutné na uzavretie spotrebiteľskej zmluvy: meno, priezvisko, adresu na doručenie vrátane PSČ, fakturačnú adresu, číslo telefónu a e-mail.

Osobné údaje spotrebiteľa sú v informačnom systéme predávajúceho uchovávané po dobu 10 rokov.

Osobné údaje môžu byť na účely plnenia spotrebiteľskej zmluvy poskytnuté tretím stranám – spoločnostiam na vybavenie objednávky (zabalenie a odoslanie) a doručovacím spoločnostiam (kuriérom). Predávajúci môže poskytnúť osobné údaje zákazníka v rozsahu: e-mailová adresa, spoločnosti Heureka Shopping s.r.o., výlučne na účely programu „Overené zákazníkmi“, na získanie spätnej väzby od spotrebiteľa v súvislosti s uskutočneným nákupom v e-shope predávajúceho.

Osobné údaje spotrebiteľa sa nezverejňujú.

Predávajúci nespracováva osobné údaje na marketingové účely (napríklad na odosielanie newslettera alebo e-mailov o novinkách, zľavách, akciách a pod.) bez predchádzajúceho osobitného súhlasu spotrebiteľa, udeleného na základe zaškrtnutia políčka tohto súhlasu na stránke pokladne. Na tento účel predávajúci spracúva len nevyhnutné údaje, ktorými sú krstné meno a e-mailová adresa spotrebiteľa. Návštevník web stránky predávajúceho potvrdzuje svoj súhlas so spracovaním osobných údajov na marketingové účely a so zasielaním newslettera aj zaškrtnutím odsúhlasovacieho políčka na stránke Newsletter. Svoj súhlas môže návštevník web stránky kedykoľvek odvolať, napríklad odoslaním správy na e-mailovú adresu predávajúceho so žiadosťou o odhlásenie z newslettera, alebo kliknutím na odkaz „odhlásiť sa“ v päte emailu, ktorým je newsletter zasielaný.

Osobné údaje využívané na marketingové účely sa nezverejňujú. Predávajúci ich môže poskytovať tretej strane, spoločnosti v Spojených štátoch amerických (krajina, ktorá zaručuje primeranú úroveň ochrany osobných údajov), ktorá poskytuje e-mailovú platformu na automatizované spracovanie údajov a odosielanie správ. Marketingový informačný systém predávajúceho je registrovaný v Evidencii informačných systémov osobných údajov na Úrade pre ochranu osobných údajov.

Na základe písomnej žiadosti môže spotrebiteľ od predávajúceho žiadať:

- potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje spotrebiteľa spracúvané,
- zoznam osobných údajov o spotrebiteľovi, ktoré sú predmetom spracúvania,
- informácie o spôsobe spracúvania osobných údajov, napr. komu sa poskytujú, ako dlho sa uchovávajú, či jestvuje automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania,
- opravu alebo vymazanie
 - nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
 - vymazanie osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil;
 - Vymazanie jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
- ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže spotrebiteľ požiadať o ich vrátenie.

Spotrebiteľ má právo a možnosť aktualizovať svoje osobné údaje v online režime na web stránke internetového obchodu, v zákazníkovej sekcii, po prihlásení (v prípade že súhlasil s registráciou pri nákupe).

Spotrebiteľ má právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol predávajúcemu, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte. Spotrebiteľ má právo preniesť tieto osobné údaje inému prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné.

Spracúvanie osobných údajov spotrebiteľa je nevyhnutné aj na účely archivácie (na splnenie povinnosti predávajúceho na základe právnych predpisov SR, napríklad uchovávanie účtovných dokladov po dobu 10 rokov). Ak bude spotrebiteľ žiadať o vymazanie osobných údajov, ktoré sa spracúvajú v súvislosti s kúpnu zmluvou, jeho žiadosť môže byť zamietnutá.

Spotrebiteľ má právo, aby predávajúci obmedzil spracúvanie jeho osobných údajov, ak spotrebiteľ namieta správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho predávajúcemu overiť správnosť osobných údajov.

Spotrebiteľ môže na základe písomnej žiadosti u predávajúceho namietat' voči:

- spracúvaniu osobných údajov spotrebiteľa, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
- využívaníu osobných údajov spotrebiteľa na účely priameho marketingu v poštovom styku,
- poskytovaníu osobných údajov na účely priameho marketingu.

Spotrebiteľ pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

Vyššie uvedené informácie o ochrane osobných údajov sa týkajú aj predzmluvného vzťahu, t.j. registrácie v e-shope za účelom budúceho nákupu.

S cieľom zabezpečiť riadne fungovanie internetového obchodu môže predávajúci ukladať na zariadení spotrebiteľa malé dátové súbory – cookies, vďaka ktorým si internetový obchod môže na určitý čas uchovávať údaje o činnosti a nastaveniach (napr. prihlasovacie meno, jazyk, veľkosť písma a pod.). Internetový obchod predávajúceho používa súbory cookies:

- na zapamätanie si používateľských nastavení spotrebiteľa a na nevyhnutnú funkcionálnu internetového obchodu,
- analytické cookies na sledovanie návštevnosti pomocou Google Analytics,
- cookies tretích strán slúžiace na prispôsobenie obsahu stránky na základe záujmov, ktoré spotrebiteľ zaklikol v emailoch z newslettera, alebo zapamätanie jeho lajkov a zdieľaní na Facebooku.

Spotrebiteľ môže všetky súbory cookies uložené v jeho zariadení vymazať pomocou nástrojov prispôsobenia a ovládania svojho internetového prehliadača, obvykle cez položku Vymazať dáta prehliadania a prípadne internetový prehliadač vo svojom zariadení nastaviť tak, aby znemožnil ukladanie cookies. V takom prípade bude spotrebiteľ pri opakovanej návšteve internetového obchodu pravdepodobne musieť manuálne upravovať niektoré nastavenia, a niektoré služby alebo funkcie internetového obchodu nemusia byť funkčné. Spotrebiteľ okrem toho môže zmeniť nastavenia cookies webovej stránky predávajúceho kliknutím na ozubené koliesko Zmeniť nastavenia cookies v ľavom dolnom rohu obrazovky.

