

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Všeobecné obchodné podmienky ( ďalej „VOP“ ) uvedené v tomto dokumente vymedzujú a upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou s ručením obmedzeným a to PYLÓN ZDRAVIA s. r. o., so sídlom Oblačná 19/A, 83106, Bratislava , IČO:52998916 , DIČ: 21221240297, telefonický kontakt: 0905 632876, e-mail: info@pylonzdravia.sk (ďalej ako “predávajúci”) zapísanú v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: sro, Vložka číslo: 144618/B, ( ďalej „OR“ ) v ktorej sú zahrnuté všetky obchodné činnosti ako aj poskytovanie služieb v zariadení slúžiacého na regeneráciu a rekondíciu spojenú s činnosťou športového odborníka a právami a povinnosťami kupujúceho, alebo oslovením klient pri poskytovaných službách ( ďalej „kupujúci“ ).

## 1. Všeobecné ustanovenia

**1.1.** Tieto VOP sa vzťahujú na celkové zmluvné vzťahy, ktoré vzniknú medzi predávajúcim a kupujúcim. Kupujúci sa zaväzuje pozorne si prečítať tieto VOP, lebo súhlasom s oboznámením sa s týmito VOP, s týmito VOP súhlasí a následným uzatvorením kúpnej zmluvy, ktorá je uzatvorená objednaním tovaru alebo služby, sú tieto VOP súčasťou konkrétnej kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi zmluvnými stranami.

**1.2.** Predávajúci poskytuje služby a ostatné činnosti za odplatu. Kupujúci berie na vedomie, že predávajúci nemá pre poskytovanie služieb v prevádzkovom zariadení slúžiacého na regeneráciu a rekondíciu spojenú s činnosťou športového odborníka alebo mimo tohto prevádzkového zariadenia, uzatvorenú zmluvu zo zdravotnou poisťovňou o poskytovaní zdravotnej starostlivosti a verejného zdravotného poistenia. Táto odplata sa uskutočňuje mimo systému zdravotného poistenia a je platená priamo klientom. Výška odplaty za tieto služby a činnosti sa určuje pri činnostiach podľa OR dohodou alebo pri výške odplaty za konkrétne objednané služby uvedené v platnom cenníku uverejneného na internetovej stránke [www.pylonzdravia.sk](http://www.pylonzdravia.sk) ( ďalej „internetová stránka“), ktorý je zverejnený aj v prevádzkovom zariadení predávajúceho a to na adrese Oblačná 19, 83106, Bratislava ( ďalej „prevádzka“ ).

**1.3** Predávajúci je aj prevádzkovateľom celkového systému elektronickej komunikácie a elektronického obchodu uskutočňovaného prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho.

**1.4.** Pri splnení podmienok a uzavretí kúpnej zmluvy na tovar alebo službu v súvislosti s podmienkami určenými v týchto VOP, kupujúci súhlasí s týmito VOP predávajúceho, ktoré sú aj priebežne aktualizované na internetovej stránke predávajúceho a uložené aj v prevádzke.

**1.5.** Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvára s predávajúcim kúpnu zmluvu a uskutočnila objednávku ( vid'. ustanovenie 2.1. VOP ) na tovar, službu alebo inú činnosť podľa OR ( ďalej „činnosť“ ) predávajúceho. Ak je podmienkou uhradenie kúpnej ceny za konkrétnu objednávku vopred, kupujúcim je aj takáto fyzická alebo právnická osoba.

**1.6.** Na zmluvné vzťahy uvedené v týchto VOP alebo na aj na ďalšie právne vzťahy, alebo dohody, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplynúť s fyzickými osobami, ktoré pri uzatváraní kúpnej zmluvy podľa týchto VOP nekonajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, sa použijú a vzťahujú okrem všeobecných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka a v znení neskorších predpisov, najmä zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa ďalej použijú a vzťahujú obchodné podmienky pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku s následnou dohodou, alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v súvislosti so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

**1.7.** Na zmluvné vzťahy uvedené v týchto VOP alebo na aj na ďalšie právne vzťahy, alebo dohody, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplynúť s právnickými osobami, resp. s fyzickými osobami – podnikateľmi, sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v plnom a platnom znení.

## **2. Objednávka a kúpna zmluva**

**2.1.** Kupujúci uzatvára s predávajúcim kúpnu zmluvu na základe objednávky ktorú môže kupujúci uskutočniť elektronickou komunikáciou prostredníctvom siete internet a to vyplnením objednávkového formulára a jeho odoslaním, alebo emailom, ďalej telefonickým uskutočnením objednávky, alebo aj osobne s predávajúcim v prevádzke predávajúceho alebo aj inom mieste, kde je možné osobné a inou formou ( napr. aj písomne ) uzavretie objednávky (ďalej len „objednávka“).

**2.2.** Predmetom objednávky sú služby, tovar alebo elektronický obsah ponúkaný predávajúcim na jeho internetovej stránke. Týmto je predávajúci zároveň dodávateľom činnosti podľa OR a elektronického obsahu na internetovej stránke.

**2.3.** Pri každej objednávke musí kupujúci uviesť meno a priezvisko, dodáciu a fakturačnú adresu, telefónne číslo, e-mail; fyzická a právnická osoba ako podnikateľ aj IČO, DIČ, názov tovaru alebo služby, počet kusov a iné náležitosti spojené s objednávkou. Pri objednávke cez internetovú stránku sú tieto podmienky prednastavené a zobrazujú automaticky.

**2.4.** Kupujúci uskutočnením objednávky súhlasí s cenou objednanej služby alebo tovaru ( aj viac tovarov ) a takto sa objednávka stáva pre kupujúceho záväznou. Kupujúci je odoslaním objednávky povinný uhradiť dohodnutú kúpnu cenu podľa podmienok v týchto VOP.

**2.5.** Kupujúcemu môže byť po vytvorení objednávky rôznymi spôsobmi podľa týchto VOP poslané pri väčšine typov objednávok cez elektronickú komunikáciu ( systém rezervácie času služby, alebo email ) potvrdenie prijatia objednávky, alebo následné odsúhlasenie objednávky.

**2.6.** Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho vzniká kúpna zmluva. Ak platné zákony alebo iný právny predpis neustanovuje inak, tak objednávku je možné meniť, opravovať, dopĺňať alebo zrušiť len na základe vzájomnej dohody medzi kupujúcim a predávajúcim.

### **3. Platba a ceny**

3.1. Po vzájomnej dohode času odplaty za služby alebo činností podľa OR, môže byť odplata za výkon služby, alebo dodanie tovaru vyžiadaná ešte pred vykonaním činnosti podľa OR. Pre každú činnosť podľa OR vystaví predávajúci kupujúcemu daňový doklad, ktorý slúži ako doklad o zaplatení. Ak po vzájomnej dohode vystaví predávajúci kupujúcemu ako daňový doklad faktúru, kupujúci je povinný sumu na tejto faktúre uhradiť do dátumu splatnosti určeným na faktúre. Ak by kupujúci nezaplatil priamu odplatu za činnosti podľa OR alebo nedodržel dátum splatnosti faktúry, bude sa úhrada odplaty alebo úhrada faktúry vyžadovať a postupovať v ich zaplatení podľa platných zákonov a pokiaľ nebudú vyrovnané odplatné záväzky a splnené podmienky plynúce z týchto VOP nebude kupujúcemu poskytnutá ďalšia iná služba alebo iný tovar.

3.2 Zmena cien v cenníku je vyhradená a môže byť menená bez predošlého upozornenia, ale podmienkou je uverejnenie nového cenníka na internetovej stránke aj v objednávkach a aj v prevádzke, do uverejnenia nového cenníka ostávajú platné predošlé ceny za tovar a služby alebo činnosti podľa OR za už odoslané objednávky.

3.3. Predávajúci nie je platcom DPH.

### **4. Spôsob úhrady odplaty**

4.1. Do zmeny VOP je možné platiť sumu za tovar, služby alebo ostatné činnosti podľa OR len v hotovosti alebo po vystavení faktúry, alebo predfaktúry, alebo priamou platbou cez bankový účet na bankový účet predávajúceho.

4.2. Do najbližšej zmeny VOP momentálne **NIE JE možné platiť platobnými kartami**, len úhradou cez online internetové platby ( poz. tzv. homebanking ).

### **5. Termíny a dodacie podmienky**

**5.1.** Po prijatí objednávky tovaru, služby alebo inej činnosti podľa OR , alebo informačného dopytu, bude každá konkrétna objednávka zaevidovaná v systéme predávajúceho. Z hľadiska zaťažiteľnosti a logistiky, sa budeme snažiť odpovedať a potvrdzovať objednávku, alebo dopyt čím skôr, ale potvrdenie môže prísť v pracovných dňoch najneskôr aj do 24 hodín od prijatia objednávky, kde bude časový harmonogram poskytnutia služby alebo informácie o tovare, spôsobe dopravy, oznam o predpokladanej dodacej lehote , konečná cena a spôsob úhrady objednávky.

**5.2.** V prípade ak predávajúci nie je schopný zo skladových alebo iných dôvodov dodať objednaný tovar a nepríde k inej písomnej dohode s kupujúcim, môže takúto objednávku stornovať o čom bude komunikáciou podľa týchto VOP kupujúci informovaný. Ak by z rôznych dôvodov už bola suma za objednaný tovar kupujúcim uhradená, predávajúci pošle do 48 hodín späť uhradenú sumu na bankový účet kupujúceho.

**5.3.** Objednaný tovar posielame rôznymi dopravnými spoločnosťami, v závislosti od rýchlosti a ceny za dopravu. O týchto možnostiach budete informovaný a môžete si vybrať podľa dostupných možností a ceny.

**5.4.** Kupujúci sa zaväzuje prevziať tovar v dohodnutom termíne na adrese uvedenej na objednávke.

**5.5.** Pri preberaní tovaru je kupujúci povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená, kupujúci je povinný ihneď pri preberaní tovaru spísať so zasielateľskou spoločnosťou Zápis o škode na zásielke bez prevzatia zásielky, urobiť fotodokumentáciu a ihneď kontaktovať predávajúceho a informovať ho o tejto skutočnosti. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické poškodenie tovaru nebudú akceptované.

**5.6.** Zodpovednosť za poškodenie alebo škody na tovare prechádza na kupujúceho po doručení a skontrolovaní zásielky jej prevzatím, alebo prevzatím kupujúceho splnomocnencom.

**5.7.** Vlastnícke právo k tovaru alebo poskytnutie služby alebo inej činnosti podľa OR prechádza na kupujúceho zaplatením kúpnej ceny a následným prevzatím, alebo uskutočnením vykonania dohodnutej služby.

## **6. Zákon o ochrane osobných údajov**

**6.1.** Podmienkou platnosti objednávky je jej pravdivé a úplné vyplnenie s vyplnením osobných údajov. Odoslaním objednávky, resp. uzatvorením kúpnej zmluvy, dáva kupujúci v súlade so zák. č. 18/2018 Z.z súhlas predávajúcemu so spracovaním, zhromažďovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre účely uzavretia kúpnej zmluvy, vybavenia objednávok a súvisiacej komunikácie s kupujúcim.

Všetky osobné údaje poskytnuté kupujúcim v rámci objednávky tovaru či inej činnosti podľa OR sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a nariadenia európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679. Tieto osobné údaje budú v zmysle citovaného Zákona o ochrane osobných údajov použité iba v rámci obchodného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim a nebudú poskytnuté tretej osobe. Výnimku tvorí len poskytnutie údajov vyžadovaných zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo poskytnutie len minimálne potrebných osobných údajov, ktoré kupujúci vyplní v objednávke, pre doručenie tovaru, alebo inej činnosti podľa OR spoločnosťou, ktorá pre predávajúceho zabezpečuje prepravu a dopravu.

**6.2.** Pri využívaní služieb, alebo prevzatím tovaru alebo inej činnosti podľa OR v našej prevádzke je potrebné, aby ste si ako kupujúci prečítali, porozumeli a na znak súhlasu podpísali dokument Súhlas klienta ( pozn. kupujúceho ) so spracovaním osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Ak prídete ako sprievod s maloletou osobou, je potrebné vypísať údaje aj za túto osobu a ako zákonný zástupca tento dokument podpísať aj za maloletú osobu. Kupujúci ( klient podľa VOP ) prijatím objednanej služby alebo inej činnosti podľa OR vyhlasuje, že súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov spôsobom a v rozsahu uvedenom v Zákone o ochrane osobných údajov, a tento súhlas dáva na dobu neurčitú. Ak chcete tento súhlas odvolať, môžete tak urobiť osobne , alebo oznámením, alebo zaslaným listom, alebo elektronickou formou na adresu sídla predávajúceho alebo na e-mailovú adresu [info@pylonzdravia.sk](mailto:info@pylonzdravia.sk) Odvolaním súhlasu so spracovaním osobných údajov dôjde zároveň k zrušeniu registrácie kupujúceho.

**6.3.** Pri poskytovaní služieb v našej prevádzke máte možnosť nezáväzne vyplniť zdravotný dotazník, ktorý nie je podmienkou poskytnutia služby, ale pomôže k rýchlejšiemu poskytnutiu služby a vyhnutiu sa možným kontraindikáciám ( t.j. zákaz vykonávania niektorých liečebno-masérskych zákrokov, ktoré by mohli zhoršiť zdravotný stav klienta , alebo vylúčenie niektorých cvikov a pod. ) , ktoré by mohli zhoršiť zdravotný stav kupujúceho. Tieto údaje chránime a sú tiež v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

## **7. ZRUŠENIE OBJEDNANÉHO TERMÍNU SLUŽBY**

**7.1** V našom záujme je efektívne a kvalitne poskytovať naše služby a kupujúci je povinný dodržať termín na vykonanie objednanej služby podľa svojej objednávky. V prípade, že kupujúcemu je znemožnené z nejakého dôvodu dodržať termín objednanej služby, je povinný o tejto skutočnosti informovať predávajúceho najneskôr 12 hodín pred objednaným termínom služby. Zrušenie objednaných služieb je kupujúci povinný urobiť v písomnej forme, alebo elektronickou komunikáciou cez email na adresu predávajúceho [info@pylonzdravia.sk](mailto:info@pylonzdravia.sk) , alebo telefonicky na telefónnom čísle +421 905 632 876.

**7.2.** V prípade včasného neoznámenia neúčasti na objednanú službu zo strany kupujúceho, ktorá mu znemožňuje sa dostať na objednaný termín služby, alebo v prípade nedostavenia sa kupujúceho na objednaný termín služby prepadá kupujúcemu termín objednanej služby. Kupujúci si je vedomý, že pri takejto situácii, je potrebné zaplatiť storno poplatok v zmysle platného cenníka. Ak kupujúci neuhradí pri ďalšej objednanej službe jeho dlžný storno poplatok, nebude mu poskytnutá ďalšia služba, alebo tovar ale ani možnosť objednania inej služby.

**7.3** Taktiež predávajúci je povinný dodržať termín na vykonanie objednanej služby podľa objednávky kupujúceho. V prípade, že predávajúcemu je znemožnené z nejakého dôvodu dodržať termín objednanej služby, je povinný o tejto skutočnosti informovať kupujúceho najneskôr 12 hodín pred objednaným termínom služby kupujúcim. Zrušenie objednaných služieb je predávajúci povinný urobiť v písomnej forme, alebo elektronickou komunikáciou

cez email na adresu kupujúceho, alebo telefonicky na kontaktný telefón kupujúceho. Ak by z nejakých dôvodov túto skutočnosť predávajúci kupujúcemu neoznámil a nenavrhol iný termín výkonu služby, platí predávajúci storno poplatok kupujúcemu.

## **8. ZÁRUKA NA TOVAR, REKLAMÁCIE TOVARU A ODSŤUPENIE OD ZMLUVY**

**8.1.** Záručná doba na dodaný tovar, pokiaľ v záručných listoch nie je uvedené inak, je pre plnenie spotrebiteľských zmlúv stanovená na minimálne 24 mesiacov alebo zhora ohraničená dátumom spotreby tovaru. Kupujúcim je v tomto prípade osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Reklamovať je možné len tovar zakúpený kupujúcim a zaplatený u predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný doručiť reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane manuálov, záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení tovaru predávajúcemu. Pri uplatnení reklamácie sa kupujúci riadi pokynmi uvedenými v záručnom liste.

**8.2.** Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach, neodbornou montážou, nedodržaním príslušných noriem zo strany kupujúceho alebo osoby, ktorá kupujúcemu montáž vykonávala, alebo ak bol prevedený zásah do výrobku inou než oprávnenou osobou. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním, ktoré je v rozpore s návodom na použitie.

**8.3.** V prípade uplatňovania reklamácie sa odporúča kupujúcemu telefonicky alebo elektronickou komunikáciou oznámiť predávajúcemu, že dodaný tovar vykazuje známky chybovosti a akým spôsobom sa prejavujú. Na základe týchto informácií sa odporučí kupujúcemu ďalší postup pri vybavovaní reklamácie.

**8.4.** Kupujúci má podľa §7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru.

**8.5.** Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii tovaru musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s tovarom na adresu predávajúceho.

**8.6.** Tovar nesmie byť poškodený, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s tovarom musí kupujúci odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného tovaru (návod na obsluhu, záručný list, a pod.), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Kupujúci súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie dokument o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná kupujúcim. Tovar sa nedá vrátiť formou na dobierku. Takto zaslaný tovar sa neprijíma a vracia späť.

**8.7.** Pri dodržaní vyššie uvedených povinností kupujúceho, predávajúci prevezme tovar späť a do 10 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý

kupujúci uhradil za tovar, vráti kupujúcemu vopred dohodnutým spôsobom späť, podľa formy platby, ale väčšinou na bankový účet kupujúceho.

**8.8.** Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku najmä v nasledovných prípadoch:

a) ak ide o zmluvu, ktorej súčasťou je aj poskytnutie služby, ak sa služba už začala plniť so súhlasom kupujúceho pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy

b) ak ide o zmluvu, ktorej predmetom je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitých požiadaviek kupujúceho alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho, alebo tovaru ( služby ), ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť

**8.9.** Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku (odstúpiť od zmluvy) alebo jej časť ak sa tovar už nevyrába alebo prestal vyrábať a táto skutočnosť ešte nebola zaevidovaná u predávajúceho. Alebo zobrazená cena za tovar alebo službu bola zmenená a predávajúci ešte túto objednávku kupujúcemu nepotvrdil.

**8.10.** Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za dodržanie ceny tovaru, ktorá bola platná v čase odoslania objednávky zákazníkom, a bola táto objednávka potvrdená predávajúcim. Taktiež predávajúci zodpovedá za dodanie tovaru, služby alebo inej činnosti podľa OR bez väd, za dodanie tovaru, služby alebo elektronického obsahu v množstve a kvalite podľa potvrdenej objednávky

**8.11.** Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za oneskorené doručenie potvrdenia objednávky, alebo tovaru z dôvodu nesprávne uvedenu emailovou adresy alebo nesprávne uvedených kontaktných údajov kupujúceho. Taktiež predávajúci nezodpovedá za škody, ktorému kupujúcemu vzniknú s používaním elektronického obsahu a z elektronickej komunikácie.

## **9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

**9.1.** Kupujúci prehlasuje, že pred vyplnením alebo oznámením objednávky sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí.

**9.2.** Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien. Pri zmene cien predávajúci kontaktuje kupujúceho. Kupujúci má právo pri informácii o takejto zmene cien svoju objednávku bezplatne stornovať.

**9.3.** Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto VOP bez predchádzajúceho upozornenia kupujúcemu. V prípade zmeny všeobecných obchodných podmienok sa riadi celý proces objednávok a následných kúpnych zmlúv na základe tých VOP, ktoré boli platné v čase potvrdenia objednávky predávajúcim od kupujúceho.

**9.4.** Bez ohľadu na ostatné ustanovenia zmluvy, predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za ušlý zisk, stratu príležitostí alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným neúmyselným spôsobením nejakej škody.

**9.5.** Tieto VOP boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok pre dobré obchodné vzťahy. Ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.

**9.6.** Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného alebo Občianskeho zákonníka, podľa právneho zaradenia kupujúceho ( VOP ods. 1.5 a 1.6 ).

**9.7.** Predávajúci a kupujúci potvrdzujú, že súhlasia s komunikáciou na diaľku, ktorá môže obsahovať komunikáciu telefonickú, poslanú poštou aj s ručne vypísanou objednávkou, elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany.

## **10. Alternatívne riešenie sporov**

**10.1.** Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho objednávku , alebo reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.

**10.2.** Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“).

**10.3.** Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim (spotrebiteľom) a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona.

**10.4.** Subjekt ARS môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má kupujúci. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa **16.07.2020**.