

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim v oblasti predaja tovaru a služieb v prevádzke ZelenýPC s.r.o., so sídlom prevádzky Osvižtské námestie 1, Bratislava V a jej obchodnými partnermi.

1. Všeobecné ustanovenia
2. Kúpna zmluva, práva a povinnosti z nej vyplývajúce
3. Kúpna cena
4. Platobné podmienky
5. Prevzatie tovaru
6. Nadobudnutie vlastníctva a zodpovednosť
7. Ochrana osobných údajov
8. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zrušenie objednávky) a vrátenie tovaru
9. Záverečné ustanovenia

## 1. Všeobecné ustanovenia

- I. Predávajúcim je ZelenýPC s.r.o., s miestom podnikania Osvižtské námestie 1, Bratislava V, IČO: 50491270, DIČ: 2120344039, ktorý je zapísaný na Okresnom súde Bratislava I, odd. Sro, vl.č.113891/B, tel.: +421 911 755 311, mail: info@zelenypc.com a ktorý je prevádzkovateľom internetovej stránky [www.zelenypc.com](http://www.zelenypc.com), [www.opravapocitac.sk](http://www.opravapocitac.sk), [www.servisnotebokov.sk](http://www.servisnotebokov.sk) (ďalej len „predávajúci“) Predávajúci má zriadenú prevádzku ZelenýPC s.r.o., so sídlom Osvižtské námestie 1, Bratislava V. Predmetom jeho podnikania je kúpa tovaru na účely jeho predaja konečnému spotrebiteľovi (maloobchod) alebo iným prevádzkovateľom živnosti (veľkoobchod) a počítačové služby. Predávajúci sa konkrétne zaoberá nasledujúcimi činnosťami: predaj, servis a výkup počítačov, notebookov, smartfónov a herných kozol; navrhovanie a skladanie počítačov; odblokovanie zariadení.
- II. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom kontaktuje predávajúceho s úmyslom kúpy tovaru alebo služieb, ktoré predávajúci ponúka (ďalej len „kupujúci“). Kupujúcim je aj spotrebiteľ, tj. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania.
- III. Tieto VOP upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorej predmetom je predaj a kúpa tovaru alebo služieb, ktoré sú v obchodnej ponuke predávajúceho.
- IV. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy a sú platné až do vydania nových VOP.
- V. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci uzavretím kúpnej zmluvy potvrdzuje predávajúcemu svoj súhlas s týmito VOP.

- VI. Kupujúci si je vedomý, že mu kúpou tovarov a služieb, ktoré sú v obchodnej ponuke predávajúceho, nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných lôg či patentov predávajúceho alebo ďalších firiem, pokiaľ nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak.

## **2. Kúpna zmluva, práva a povinnosti z nej vyplývajúce (objednávka)**

- I. Kúpna zmluva je uzavretá okamihom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami. Týmto úkonom sa stáva kúpna zmluva záväznou. Uzavretím kúpnej zmluvy sa rozumie aj vydanie pokladničného bločku, prípadne faktúry predávajúcim kupujúcemu (ďalej len „kúpna zmluva“).
- II. Kupujúci je povinný predávajúcemu zaplatiť dohodnutú kúpnu cenu tovaru alebo služby riadne a včas. Predávajúci je povinný kupujúcemu odovzdať alebo dodať vybraný tovar alebo poskytnúť vybranú službu.
- III. Tovar a služby ponúkané predávajúcim si môže kupujúci objednať osobne v sídle prevádzky predávajúceho, potvrdením cenovej ponuky mailom, vo výnimočných prípadoch aj telefonicky.
- IV. Kupujúci je povinný nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho.
- V. Kupujúci berie na vedomie, že v prípade porušenia zmluvných povinností vyplývajúcich mu z kúpnej zmluvy zodpovedá v zmysle § 420 Občianskeho zákonníka za škodu, ktorá týmto porušením predávajúcemu vznikla.
- VI. Vzťahy a prípadné spory, ktoré vzniknú na základe kúpnej zmluvy budú riešené výlučne podľa platného práva Slovenskej republiky a budú riešené príslušným súdom.

## **3. Kúpna cena**

- I. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu cenu tovaru dohodnutú v uzavretej kúpnej zmluve (ďalej len „kúpna cena“) formou hotovostnej platby v sídle prevádzky predávajúceho alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho.
- II. Ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom na jeho účet, za deň platby sa považuje ten deň, v ktorom bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.
- III. Kúpne ceny tovaru a služieb sú stanovené podľa aktuálneho cenníka predávajúceho v čase uzavretia kúpnej zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Všetky kúpne ceny uvedené pri tovaroch a službách ponúkaných predávajúcim sú konečné, vrátane DPH a bez ďalšieho navýšenia. V kúpnej cene nie je zahrnutá doprava tovaru, montáž a pod. Ceny za tieto služby sú účtované osobitne.
- IV. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny kurzu eura a zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.
- V. Predávajúci nie je platcom DPH.

## **4. Platobné podmienky**

- I. Kupujúci môže na základe uzavretej kúpnej zmluvy zaplatiť za tovar týmito spôsobmi:

- a) v hotovosti priamo pri osobnom prevzatí tovaru alebo po poskytnutí služby v sídle prevádzky predávajúceho (tj. pri uzavretí kúpnej zmluvy v pokladni predávajúceho) alebo
  - b) bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho (IBAN: SK5002 0000 0000 3721 2065 55).
- IV. Ak sa jedná o tovar na objednávku (napr. vyskladanie počítača na základe požiadavky kupujúceho), vystaví predávajúci kupujúcemu zálohovú faktúru, podľa ktorej kupujúci zaplatí individuálne určenú zálohu v rozsahu 50 % - 90 % z celkovej kúpnej ceny, pokiaľ nie je pri uzavretí kúpnej zmluvy dohodnuté inak. Presnú výšku zálohy predávajúci určí osobitne pri každej takejto objednávke v zálohovej faktúre. Poskytnutá záloha sa nevracia v prípade odstúpenia od zmluvy kupujúcim. Slúži v plnej výške ako satisfakcia pre predávajúceho za vzniknuté škody spojené s neprevzatím predmetu kúpy. Zostávajúcu časť kúpnej ceny je kupujúci povinný doplatiť pred prevzatím objednaného tovaru, najneskôr v deň odovzdania tovaru.
- V. Platba je možná iba v eurách.

## 5. Prevzatie a dodanie tovaru

- I. Kupujúci je povinný prevziať tovar v súlade s kúpnu zmluvou. Prevziať tovar je kupujúci oprávnený len, ak vopred zaplatí celú kúpnu cenu tovaru alebo poskytnutej služby.
- II. Tovar, ktorý sa nachádza na sklade v prevádzke predávajúceho, je kupujúci povinný prevziať v tomto sklade do 5 pracovných dní od zaplata celj kúpnej ceny. Ak si kupujúci v tejto lehote tovar neprevezme, je predávajúci oprávnený tento tovar dodať na náklady kupujúceho na adresu kupujúceho uvedenú v kúpnej zmluve potom, čo kupujúcemu deň vopred oznámil čas dodania neprevzatého tovaru. Ak kupujúci nezabezpečí prevzatie tovaru za uvedených podmienok, je povinný uhradiť predávájúcemu poplatok za uskladnenie vo výške 0,10 % kúpnej ceny za každý deň uskladnenia, ako i náklady, ktoré predávájúcemu márnou snahou doručiť tovar vzniknú.
- III. Dodacia lehota na dodanie tovaru, ktorý sa nenachádza v sklade (objednaný tovar), je dohodnutá v kúpnej zmluve. Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 pracovných dní, ak nie je v kúpnej zmluve dohodnuté inak. Predávajúci je oprávnený dodať tovar aj pred termínom stanoveným v kúpnej zmluve, pokiaľ termín predčasného dodania oznámi kupujúcemu aspoň 3 dni pred predčasným dodaním tovaru. Ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom predávajúci informuje kupujúceho.
- IV. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v uzavretej kúpnej zmluve.
- V. Ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto uvedené v kúpnej zmluve, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru a podpísať dopravcovi protokol o doručení a odovzdaní tovaru.

- VI. Tovar je primerane zabalený a zabezpečený. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku na neporušenosť obalu hneď pri jeho doručení a preberaní. Ak je obal tovaru mechanicky poškodený, je kupujúci povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru pod obalom. V prípade zistenia poškodenia tovaru spíše dopravca s kupujúcim záznam, tzv. škodový protokol. Na základe takto vyhotoveného záznamu predávajúci poskytne odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných väd tovaru dodá kupujúcemu nový tovar.
- VII. Predávajúci dodá kupujúcemu spolu s tovarom daňový doklad (faktúru), dodací list, návod na obsluhu a záručný list, ak to vyžaduje povaha tovaru.
- VIII. Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na miesto uvedené v kúpnej zmluve a prevzatý okamihom fyzického prevzatia tovaru kupujúcim, resp. jeho splnomocnencom a písomným potvrdením jeho prevzatia alebo odmietnutím prevzatia tovaru, ktoré dopravca vyznačí v protokole o doručení a odovzdaní tovaru.

## **6. Nadobudnutie vlastníctva a zodpovednosť**

- I. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.
- II. Za tovar zodpovedá predávajúci až po jeho prevzatie kupujúcim.
- III. Zodpovednosť za škody na tovare prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru od predávajúceho. Keď kupujúci neprevezme tovar včas, prechádza na neho zodpovednosť za škody na tovare okamihom, keď mu predávajúci umožnil nakladať s tovarom.
- IV. Predávajúci nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie objednaného tovaru kupujúcemu zavinené prepravcom.
- V. Za poškodenie zásielky zavinené prepravcom zodpovedá v plnom rozsahu prepravca. Takéto prípady rieši predávajúci dodaním nového tovaru kupujúcemu po zaplatení všetkých škôd prepravcom.

## **7. Ochrana osobných údajov**

- I. Aby predávajúci mohol ponúknuť hodnotné služby kupujúcemu, potrebuje poznať niektoré osobné údaje kupujúceho. Tieto údaje predávajúci chráni pred ich zneužitím.
- II. Ak je kupujúci fyzickou osobou, je potrebné pre jeho identifikáciu, aby oznámil predávajúcemu svoje osobné údaje, a to meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, adresu dodania (ak je iná), číslo telefónu a e-mailovú adresu.
- III. Ak je kupujúci právnickou osobou alebo živnostníkom, je potrebné pre jeho účtovnú identifikáciu, aby oznámil predávajúcemu svoje identifikačné údaje, a to obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, DIČ, adresu dodania (ak je iná), číslo telefónu a e-mailovú adresu.
- IV. Všetky osobné údaje poskytnuté kupujúcim v rámci objednávky a uzavretia kúpnej zmluvy sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade so z. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „ZOOÚ“).

- V. Uzatvorením kúpnej zmluvy, dáva kupujúci v súlade so ZOOÚ súhlas predávajúcemu so spracovaním, zhromažďovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre účely uzavretia kúpnej zmluvy, vybavenia objednávok a súvisiacej komunikácie so zákazníkom, ale aj po úspešnom vybavení objednávky pre účely plnenia zo zmluvy a vedenie príslušnej evidencie (napr. pri vybavovaní reklamácií, vedení účtovníctva a pod.), a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním.
- VI. Kupujúci udeľuje predávajúcemu tento súhlas na dobu neurčitú. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci kedykoľvek odvolať písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.
- VII. Kupujúci má právo na prístup k svojim osobným údajom, právo na ich opravu vrátane ďalších zákonných práv k týmto údajom. Zmeny v osobných údajoch môže kupujúci uskutočniť zaslaním informačného e-mailu predávajúcemu, telefonicky alebo osobne v prevádzke predávajúceho.
- VIII. Predávajúci neposkytuje, nezverejňuje a nesprístupňuje osobné údaje kupujúceho žiadnej ďalšej osobe, s výnimkou spoločností zabezpečujúcich prepravu tovaru, ktorým sú osobné údaje zákazníkov odovzdávané v minimálnom rozsahu potrebnom pre účely doručenia tovaru.

## **8. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zrušenie objednávky) a vrátenie tovaru**

- I. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade, ak sa daný tovar už nevyrába alebo nedodáva, alebo ak sa výrazným spôsobom zmenila cena od dodávateľa tovaru. Predávajúci o tejto skutočnosti okamžite informuje kupujúceho a vráti mu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar, dohodnutú v kúpnej zmluve.

## 9. Závěrečné ustanovenia

- I. Tieto VOP sú spracované podľa z. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, z. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a z. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov.
- II. Právne vzťahy predávajúceho a kupujúceho výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami z. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, z. č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, z. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, ako i ďalšími súvisiacimi predpismi.
- III. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto VOP je splnená umiestnením v prevádzke a internetovej stránke predávajúceho.
- IV. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.
- V. Kupujúci podpisom kúpnej zmluvy súčasne potvrdzuje, že sa s týmito VOP oboznámil a že berie výslovne na vedomie, že tieto VOP sú súčasťou zmluvného dojednania medzi ním a predávajúcim.

Dátum poslednej úpravy: 01.11.2016, Bratislava



# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) upravuje vzťah medzi predávajúcim a spotrebiteľom a postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané prevádzkovateľom ZelenýPC s.r.o., s miestom podnikania Ovsíštské námestie 1, Bratislava V, v súlade s jeho predmetom podnikania.

Je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke predávajúceho a je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho.

1. Všeobecné ustanovenia
2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru
3. Záručné podmienky
4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácia)
5. Vybavenie reklamácie
6. Záverečné ustanovenia

## 1. Všeobecné ustanovenia

- I. Prevádzkovateľ ZelenýPC s.r.o., so sídlom prevádzky Ovsíštské námestie 1, Bratislava, IČO: 50491270, DIČ: 2120344039 (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- II. Na vybavovanie reklamácií u predávajúceho sa vzťahuje platný a účinný reklamačný poriadok. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
- III. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho v jeho prevádzke.
- IV. Kupujúci uzavretím kúpnej zmluvy predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, v súlade so zákonom.
- V. Kupujúci prevzatím tovaru súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

## 2. Výklad pojmov

- I. Predávajúcim je ZelenýPC s.r.o., s miestom podnikania Ovsíštské námestie 1, Bratislava V, IČO: 50491270, DIČ: 2120344039, ktorý je zapísaný na Okresnom súde Bratislava1, odd. Sro, vl.č.113891/B, +421 911 755 311, [info@zelenypc.com](mailto:info@zelenypc.com) a ktorý je prevádzkovateľom internetovej stránky [www.zelenypc.com](http://www.zelenypc.com), [www.opravapocitac.sk](http://www.opravapocitac.sk), [www.servisnotebokov.sk](http://www.servisnotebokov.sk) (ďalej len „predávajúci“ alebo „prevádzkovateľ“).

- II. Kupujúcim sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá ako spotrebiteľ kúpila tovar od predávajúceho v rámci jeho predajnej ponuky a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady.
- III. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku.
- IV. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vráteným kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- V. Odborným posúdením sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

## **2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru**

- I. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
- II. V zmysle Občianskeho zákonníka predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záručná doba je 24 mesiacov a v prípade používaného tovaru 12 mesiacov. Predajca môže určiť v prípade používaného tovaru na vybrané produkty záručnú dobu 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Ak záručná doba začína plynúť od iného dňa, ako od dňa prevzatia tovaru kupujúcim, musí sa táto skutočnosť vyznačiť v záručnom liste.
- III. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V prípade výmeny vadného tovaru kupujúci obdrží doklad, na ktorom bude vymenený tovar označený. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu.
- IV. Predávajúci v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v predchádzajúcom bode, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste.
- V. Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po vybavení reklamácie bol povinný vec prevziať.
- VI. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak ich kupujúci neuplatnili v záručnej dobe.
- VII. Záruka poskytovaná v záručnej dobe sa nevzťahuje na vady tovaru v prípade, ak má tovar odstránené alebo poškodené výrobné číslo, ak bol mechanicky poškodený po jeho prevzatí, poškodený v dôsledku prevádzkovania v nevhodných podmienkach alebo ak bol poškodený živelnou pohromou, poruchou elektrického prúdu alebo tým, že kupujúci



používal a manipuloval s tovarom v rozpore s návodom na použitie a v rozpore so záručnými podmienkami výrobcu.

### 3. Záručné podmienky

- I. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tovar prezrieť a skontrolovať jeho kompletnosť a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, záručný list, manuál alebo iný dokument potrebný na prevádzku zakúpeného tovaru). Kupujúci je povinný zistené zjavné vady týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné vady reklamovať ihneď. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd tovaru, zistiteľných pri prevzatí tovaru a nekompletnosti tovaru a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Predávajúci za zjavené vady zistiteľné pri prevzatí tovaru a nekompletnosť odovzdaného tovaru a dokladov nezodpovedá ani v prípade, ak kupujúci nevyužije právo vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí.
- II. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí, je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru, najneskôr do 24 hodín od jeho prevzatia. Neskoršie reklamácie nebudú uznané.
- III. Pred prvým použitím kúpeného tovaru je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť.
- IV. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou vadou.
- V. Záruka sa nevzťahuje najmä:
  - na vady spôsobené opotrebením alebo nadmerným používaním vecí,
  - na vady spôsobené používaním tovaru v podmienkach nezodpovedajúcich povahe tovaru,
  - na vady spôsobené nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, v rozpore s návodom na jeho použitie, nesprávnou obsluhou, ošetrovaním a údržbou tovaru,
  - na vady spôsobené mechanickým poškodením tovaru alebo priamym kontaktom s vodou či inými tekutinami, ktoré sa dostali dovnútra predaného tovaru, ktoré nastalo po jeho prevzatí kupujúcim,
  - na vady spôsobené neodbornou montážou alebo neodborným uvedením tovaru do prevádzky,
  - na vady spôsobené opravou alebo modifikáciou tovaru vykonanou inými osobami než autorizovaným servisom,
  - na vady spôsobené prírodnými živlami,
  - na tovar s porušením ochranných pečatí a nálepiek, ak sú na tovare,
  - na mechanické poškodenie tovaru, príp. iné zjavné vady a nekompletnosť odovzdaného tovaru, ktoré nebolo oznámené predávajúcemu pri prevzatí tovaru a v prípade, ak ide o mechanické poškodenie, ktoré nebolo možné zistiť pri prevzatí, bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru,
  - na tovar používaný s vadou, ak používanie tovaru s vadami zabráni odstráneniu vady alebo zväčší rozsah vady,
  - ak kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu upozornený

- a pre vadu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,  
- ak kupujúci reklamuje tovar po uplynutí záručnej doby.

#### **4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácia)**

- I. Spotrebiteľ má právo uplatniť si u predávajúceho právo zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený priamo u predávajúceho.
- II. Počas záručnej doby má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vady po predložení zakúpeného tovaru vrátane jeho príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu so záručným listom a dokladom o kúpe.
- III. Spotrebiteľ je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak mu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady tovaru. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny. V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú.
- IV. Spotrebiteľ si uplatňuje reklamáciu (resp. právo na opravu zakúpeného tovaru) priamo v sídle prevádzky predávajúceho. Ak je v záručnom liste uvedená tretia osoba oprávnená na vykonávanie záručných opráv zakúpeného tovaru (ďalej len „záručný servis“), spotrebiteľ si uplatní reklamáciu priamo v tomto záručnom servise. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, tj. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a právo na primeranú zľavu si spotrebiteľ uplatňuje v sídle prevádzky predávajúceho. Ak povaha tovaru neumožňuje doručiť tovar predávajúcemu alebo do autorizovaného záručného servisu, má kupujúci právo požadovať odstránenie vady na mieste alebo sa dohodnúť s predávajúcim o spôsobe prepravy tovaru.
- V. Ak zakúpený tovar vykazuje vady, spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu tak, že tento tovar doručí do sídla prevádzky predávajúceho na vlastné náklady spolu s vyplneným formulárom (reklamačným protokolom) na uplatnenie reklamácie (poštou alebo kuriérskou službou). Formulár (reklamačný protokol) určí predávajúci a jeho vzor umiestni aj na svojej internetovej stránke. Kupujúci je povinný vo formulári (reklamačnom protokole) presne označiť druh a rozsah väd zakúpeného tovaru, kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie, zároveň uvedie aj to, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou).
- VI. Reklamačné konanie zakúpeného tovaru, ktorý vykazuje vady a ktorý je možné doručiť priamo predávajúcemu, začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - a) doručenie zakúpeného tovaru určeného na reklamáciu predávajúcemu,
  - b) doručenie vyplneného formulára (reklamačného protokolu) na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu a

- c) predloženie dokladu o kúpe tovaru a inú dokumentáciu súvisiacu s kúpou tovaru (faktúra, záručný list, návod na použitie).

Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu alebo záručnému servisu.

- VII. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, prípadne tieto nie sú čitateľné alebo odovzdávaný tovar nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
- VIII. Ak tovar určený na reklamáciu obsahuje prístupové heslá do systému, kupujúci je povinný príslušné heslá oznámiť pri uplatnení reklamácie alebo ich odstrániť pred dorúčením vadného tovaru na reklamáciu. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových kódov kupujúcim. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim prípadne záručným servisom a kupujúci na výzvu predávajúceho neoznami prístupové kódy, tovar doručený na reklamáciu bude vrátený bez opravy a reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
- IX. Ak pri vybavovaní reklamácie počítača predávajúci alebo záručný servis zistí, že v počítači je nainštalovaný nelegálny softvér, nie je povinný prijať reklamáciu uznať.
- X. Predávajúci ani záručný servis nezodpovedajú za poškodenie dát a programov v reklamovanom tovare. V tejto súvislosti kupujúcemu doporučujeme vyhotoviť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať z vadného tovaru výmenné pamäťové médiá.

## **5. Vybavenie reklamácie**

- I. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu vo sídle svojej prevádzky alebo v záručnom servise.
- II. Predávajúci alebo záručný servis vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim (napr. prijímací protokol), v ktorom je povinný presne označiť vady tovaru a poučiť spotrebiteľa o jeho právach. Ak je reklamácia uplatnená osobne, potvrdenie o uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi zamestnanec predávajúceho. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak to nie je možné, 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.
- III. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v potvrdení o uplatnení reklamácie.
- IV. Predávajúci alebo záručný servis je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia

reklamácie predávajúci alebo záručný servis vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Celkové 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 tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci alebo záručný servis spotrebiteľa bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky, resp. inou vhodnou formou tak, aby preukázateľne došlo k doručeniu tejto informácie.

- V. Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu zakúpeného tovaru počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť túto reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska záručného servisu. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
- VI. Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu zakúpeného tovaru po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, je predávajúci povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, 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 reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- VII. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci alebo záručný servis, ktorý je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- VIII. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Tieto práva mu prislúchajú aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Spotrebiteľ má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale spotrebiteľ nemôže pre väčší počet vád vec riadne užívať. Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady,

pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

- IX. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar iným obdobným tovarom s porovnateľnými technickými parametrami.
- X. Akékoľvek prepravné náklady súvisiace s uplatnením reklamácie u predávajúceho alebo v záručnom servise znáša spotrebiteľ, ak nie je stanovené inak. V prípade oprávnenej reklamácie znáša náklady s prepravou opraveného tovaru predávajúci alebo záručný servis. V prípade, ak sa v zmysle príslušných zákonných ustanovení nejedná o reklamáciu, ale ide o mechanické poškodenie tovaru spotrebiteľom, používanie tovaru v nezodpovedajúcich podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, znáša náklady spojené s prepravou tovaru spotrebiteľ.
- XI. Náklady súvisiace s opravou reklamovaného tovaru po uplynutí záručnej doby znáša v celom rozsahu spotrebiteľ. V prípade, že spotrebiteľ si uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky ustanovenej zákonom (viac ako 24 mesiacov), ktorú predávajúci predĺžil v prospech spotrebiteľa, je potrebné predložiť originál záručného listu. V takom prípade je predávajúci alebo záručný servis povinný postupovať ako v prípade uplatnenia riadnej záručnej reklamácie.
- XII. O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá opravený reklamovaný tovar, odovzdá nový tovar, za ktorý bol reklamovaný tovar vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. vráti neopravený reklamovaný tovar, ak reklamácia bola zamietnutá).
- XIII. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
  - odovzdaním opraveného tovaru,
  - výmenou tovaru,
  - vrátením kúpnej ceny tovaru (pri odstúpení kupujúceho od zmluvy)
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
  - písomnou výzvou na prevzatie plnenia,
  - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- XIV. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrokom v znení neskorších predpisov.
- XV. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## 6. Závěrečné ustanovenia

- I. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so z. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, z. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- II. Právne vzťahy predávajúceho a kupujúceho výslovne neupravené v tomto reklamačnom poriadku sa riadia príslušnými ustanoveniami z. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, z. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ako i ďalšími súvisiacimi predpismi.
- III. Predávajúci si účinnosťou tohto reklamačného poriadku vyhradzuje právo na akúkoľvek zmenu jeho ustanovení pri rešpektovaní kogentných ustanovení Občianskeho zákonníka a ostatných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky súvisiacich s ochranou spotrebiteľa.
- IV. Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01. 11. 2016.

Dátum poslednej úpravy

Bratislava, 01. 11. 2016



# SERVISNÉ PODMIENKY

Tieto Servisné podmienky (ďalej len „SP“) upravujú vzťahy medzi poskytovateľom a zákazníkom v oblasti poskytovania servisných služieb (ďalej aj „servis“) v prevádzke ZelenýPC s.r.o., so sídlom prevádzky Ovsíštské námestie 1, Bratislava.

1. Všeobecné ustanovenia
2. Servisná zmluva
3. Poskytnutie servisnej služby
4. Cena za servis
5. Ukončenie servisnej zmluvy
6. Záverečné ustanovenia

## 1. Všeobecné ustanovenia

- I. Poskytovateľom servisných služieb je ZelenýPC s.r.o., s miestom podnikania Ovsíštské námestie 1, Bratislava, IČO:50491270, DIČ:2120344039, ktorý je zapísaný na Okresnom súde Bratislava I, odd. Sro, vl.č.113891/B, tel. č.: +421911755311, e-mail:info@zelenypc.com a ktorý je prevádzkovateľom internetovej stránky **www.zelenypc.com**, **www.opravapocitac.sk** , **www.servisnotebokov.sk** (ďalej aj „poskytovateľ servisu“ alebo „predávajúci“). Poskytovateľ servisu má zriadenú prevádzku ZelenýPC s.r.o., so sídlom Ovsíštské námestie 1, Bratislava. Predávajúci je okrem iného aj poskytovateľom servisných služieb.
- II. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá si u predávajúceho objednala servisnú službu resp. servis (ďalej aj „zákazník“). Servisná služba resp. servis je služba poskytovaná predávajúcim, ktorej predmetom je poskytovanie služieb opravy, montáže alebo úpravy zariadení (napr. počítač, smartfón, herná konzola).
- III. Tieto SP upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo servisnej zmluvy uzatvorenej medzi poskytovateľom servisu a zákazníkom, ktorej predmetom je poskytnutie servisnej služby, ktorá je v obchodnej ponuke predávajúceho.
- IV. Tieto SP sú neoddeliteľnou súčasťou každej servisnej zmluvy resp. preberacieho protokolu a sú platné až do vydania nových SP.
- V. Zmluvné strany sa dohodli, že zákazník uzavretím servisnej zmluvy (ďalej aj „preberací protokol“) potvrdzuje poskytovateľovi servisu svoj súhlas s týmito SP.
- VI. Zákazník svojím podpisom na preberacom protokole potvrdzuje, že súhlasí so servisom zariadenia, s dobou vyzdvihnutia zariadenia a aj s cenou za jeho servis. Zákazník zároveň potvrdzuje, že nezamlčal žiadne vady či už evidentné alebo skryté, o ktorých vopred vedel, že sú na zariadení, ktoré odovzdal poskytovateľovi do servisu.**
- VII. Doba vyzdvihnutia zariadenia, ktoré bolo dané do servisu predávajúceho je doba, ktorá začína plynúť dňom oznámenia zo strany poskytovateľa servisu o opravení zariadenia. Jej trvanie je 30 kalendárnych dní, ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.

Predpokladaný termín ukončenia nie je záväzný, stanovuje len prvotný odhad pri realizácii opravy/predmetu príjmacieho protokolu. Ak si do 30 dní od odovzdania /upovedomenia o ukončení servisu zákazník nevyzdvihne zariadenie zo servisu poskytovateľa, toto sa automaticky stáva majetkom poskytovateľa servisných služieb. S touto skutočnosťou je každý zákazník písomne oboznámený na preberacom protokole pri prevzatí zariadenia poskytovateľom servisu. Zákazník svojím podpisom na preberacom protokole potvrdzuje, že si uvedené prečítal a že s tým súhlasí.

## 2. Servisná zmluva

- I. Servisná zmluva je uzavretá dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami alebo podpísaním preberacieho protokolu (ďalej len „zmluva“).
- II. Poskytovateľ servisu je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy so zákazníkom, ak:
  - poskytnutie servisnej služby nie je možné na požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu, alebo za podmienok požadovaných zákazníkom, alebo
  - uzavretie zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a dobrými mravmi, alebo
  - zákazník nesúhlasí s SP a cenníkom, alebo
  - zákazník požaduje poskytnutie servisnej služby na zariadení, voči ktorému poskytovateľ servisu servisnú službu neposkytuje, alebo ktoré nespĺňa predpoklady určené podmienkami servisnej služby.
- III. Uzavretím zmluvy vzniká záväzok poskytovateľa servisu poskytnúť zákazníkovi ním zvolenú servisnú službu v dohodnutom čase a dohodnutom mieste (ak je dohodnuté poskytnutie servisnej služby s výjazdom technika) a záväzok zákazníka zaplatiť poskytovateľovi servisu za poskytnutie servisnej služby dohodnutú cenu.

## 3. Poskytnutie servisnej služby

- I. Poskytovateľ servisu poskytuje servisné služby na území Slovenskej republiky vo vopred dohodnutom čase. Servisné služby sa poskytujú v prevádzke poskytovateľa servisu, výnimočne u zákazníka alebo na ním určenom mieste (ďalej aj „výjazd“). Servisná služba je poskytovaná prostredníctvom technika.
- II. Zákazník je povinný poskytnúť poskytovateľovi servisu súčinnosť, ktorú je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom poskytnutia servisnej služby. Poskytovateľ servisu je oprávnený požiadať zákazníka o predloženie dokladov nevyhnutných na poskytnutie servisnej služby, prípadne doklady preukazujúce totožnosť zákazníka, ak je to vzhľadom na povahu služby primerané.
- III. Pred poskytnutím servisnej služby sa odporúča zákazníkovi za účelom ochrany zariadení alebo dát uložených v zariadení, ktoré je predmetom servisnej služby, zabezpečiť ich ochranu alebo zálohovanie. Toto rozhodnutie je výlučne na zvážení zákazníka. V súlade s objednanou servisnou službou môže poskytovateľ servisu poskytnúť za týmto účelom zákazníkovi súčinnosť.



- IV. Ak je servisná služba poskytovaná výjazdom, zákazník umožní vstup technika na miesto výkonu servisnej služby ako aj k veciam, ktoré majú byť predmetom servisnej služby vo vopred dohodnutom čase.
- V. Zákazník berie na vedomie, že ak neposkytne poskytovateľovi servisu nevyhnutnú súčinnosť, a to ani do 30 pracovných dní odo dňa uzavretia zmluvy, považuje sa tento prejav vôle zákazníka za odmietnutie poskytnutia servisnej služby a zrušenie zmluvy.
- VI. Pre poskytnutie servisnej služby môže byť potrebné, aby mal zákazník k dispozícii prihlasovacie mená a heslá k jednotlivým komponentom služieb alebo zariadení, ktoré majú byť predmetom poskytnutia servisnej služby. Spoločnosť vyhlasuje, že v rámci servisnej služby žiadnym spôsobom tieto prihlasovacie mená a heslá neuchováva ani nespracováva.
- VII. Servisnú službu je možné poskytnúť len na zariadení, ktoré je vlastníctvom zákazníka, resp. ak nie, tak má výslovné oprávnenie od vlastníka na vykonanie servisnej služby. Za zabezpečenie súhlasu vlastníka ako aj s následkami s tým spojenými zodpovedá sám zákazník.
- VIII. Ak je servisná služba poskytovaná na zariadení, kedy je zariadenie odovzdané poskytovateľovi servisu na opravu alebo úpravu, ktorú nie je možné vykonať okamžite, poskytovateľ servisu a zákazník sa dohodnú na predpokladanej cene servisnej služby a termíne prevzatia zariadenia. Skutočná doba opravy alebo úpravy zariadenia závisí od viacerých faktorov (napr. zložitosť problému, skutočný stav zariadenia, reálnosť a pravdivosť popisu stavu problému zákazníkom pri odovzdaní zariadenia a i.), tieto môžu ovplyvniť a prípadne predĺžiť termín predpokladaného prevzatia opraveného zariadenia. Ak sa počas opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na dohodnuté podmienky opravy alebo úpravy, zvýšenie predpokladanej ceny alebo predĺženie dohodnutej doby opravy, poskytovateľ servisu o týchto okolnostiach bezodkladne informuje zákazníka dohodnutým spôsobom a vyžiada si jeho súhlas so zmenenými podmienkami. Ak zákazník nesúhlasí alebo ak sa zákazník a poskytovateľ servisu sa nedohodnú na zmenených podmienkach najneskôr do 5 dní od oznámená návrhu zmeny zákazníkovi, zmluva zaniká a zákazník je povinný si vyzdvihnúť zariadenia a zaplatiť poskytovateľovi servisu cenu za už vykonané vopred dohodnuté práce.
- IX. Ak je servis zariadenia vykonaný úspešne, vyzve poskytovateľ servisu zákazníka na prevzatie zariadenia. Ak si zákazník neprevezme opravené zariadenie alebo nebudú splnené všetky podmienky potrebné na vydanie opraveného zariadenia zákazníkovi dohodnuté v protokole o prevzatí zariadenia za účelom poskytnutia servisnej služby, a to ani do jedného mesiaca odo dňa, ktorý bol dohodnutý ako predpokladaný termín na jeho prevzatie alebo odo dňa, ktorý bol určený ako nový termín prevzatia opraveného zariadenia, alebo neplní všetky povinnosti dohodnuté v protokole o prevzatí zariadenia za účelom poskytnutia servisnej služby pre prípad zániku zmluvy, a to ani do jedného mesiaca odo dňa zániku zmluvy, sa zariadenia automaticky stáva majetkom poskytovateľa servisu a zákazník si už nemôže zariadenia ďalej nárokovať. S týmto je zákazník oboznámený pri prevzatí tovaru a svoj súhlas potvrdzuje podpísaným preberacieho protokolu, kde je o tom aj informovaný.

#### **4. Cena za servis**

- I. Cena za poskytovanú servisnú službu je uvedená cenníku poskytovateľa servisu.
- II. Ak nie je možné dopredu v okamžiku uzavretia zmluvy stanoviť limitnú cenu, potom sa limitná cena stanoví ako predbežná cena v minimálnej výške 40 Eur.
- III. Predbežná cena nie je stanovená na základe odbornej diagnostiky požadovaného servisného zásahu technikom, preto si poskytovateľ servisu vyhradzuje právo stanoviť po prevedení odbornej diagnostiky novú limitnú cenu, ktorá bude zodpovedať zistenému rozsahu závad a predpokladanému rozsahu práce a materiálu potrebných k realizácii servisného zásahu.
- IV. Poskytovateľ servisu si vyhradzuje právo v priebehu realizácie servisu zjednanú limitnú cenu i viackrát zmeniť, ak dôjde v procese diagnostiky k zisteniu skôr neznámych skutočností, ktoré majú podstatný vplyv na cenu.
- V. Zákazník je povinný uhrádzať cenu riadne a včas. Zákazník je povinný zaplatiť poskytovateľovi servisu za prevedený servisný zásah naúčtovanú čiastku, ktorá bola naposledy dohodnutá.
- VI. Zákazník je oprávnený uhradiť cenu v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa servisu.
- VII. Cena sa platí priamo pri poskytnutí servisnej služby v prevádzke poskytovateľa servisu, v odôvodnených prípadoch je poskytovateľ servisu oprávnený požadovať pri poskytnutí servisnej služby aj úhradu vopred.
- VIII. Poskytovateľ servisu nie je povinný vydať zákazníkovi zariadenie skôr, ako je uhradená cena servisnej služby, ktorá bola poskytovateľom servisu vyúčtovaná a bola so zákazníkom dohodnutá.
- IX. Ak poskytovateľ servisu neposkytne servisnú službu, cena nebude zákazníkovi účtovaná. Všetky ceny za servisné služby sú zákazníkovi fakturované na základe faktúry.
- X. Zákazník súhlasí, že poskytovateľ servisu je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek peňažného záväzku zákazníka voči poskytovateľovi servisu.

#### **5. Ukončenie servisnej zmluvy**

- I. Zákazník má právo zrušiť servisnú zmluvu bez uvedenia dôvodu kedykoľvek pred tým, ako došlo k poskytnutiu servisnej služby poskytovateľom servisu.
- II. V prípade odstúpenia od zmluvy podľa týchto podmienok, je potrebné právo na odstúpenie od príslušnej zmluvy uplatniť písomnou formou v prevádzke poskytovateľa servisu, prípadne na jeho e-mailovú adresu.

#### **6. Záverečné ustanovenia**

- I. Na všetky právne vzťahy medzi poskytovateľom servisu a zákazníkom sa vzťahuje právny poriadok Slovenskej republiky.

- II. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto SP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto SP je splnená umiestnením v prevádzke a internetovej stránke predávajúceho.
- III. Tieto SP nadobúdajú účinnosť voči zákazníkovi uzavretím servisnej zmluvy resp. podpísaním preberacieho protokolu.

V Bratislave, 01. 11. 2016

## Ochrana súkromia a nakladanie s citlivými údajmi

Každý používateľ môže požiadať o okamžité vymazanie všetkých informácií, ale stráca týmto možnosť získavať informácie o novinkách a špeciálnych akciách pre členov. Žiadosť o vymazanie je možné poslať na [info@zelenypc.com](mailto:info@zelenypc.com)

Upozorňujeme, že zákonom vyžadované informácie o prevedených registráciách uchovávať musíme. V predmete správy je nutné uviesť kompletne meno a priezvisko registrovaného a v tele správy sa musí nachádzať text týmto žiadam o odstránenie osobných dát z databázy spoločnosti ZelenýPC s.r.o.

Používaním tohto webu súhlasíte s politikou ZelenýPC s.r.o, pri práci s osobnými dátami. Táto politika môže byť zmenená zverejnením jej novej verzie na tejto stránke. Web [zelenypc.com](http://zelenypc.com) (a ďalšie jazykové mutácie, iné domény a všetky odkazy na tieto stránky vedúce) je prevádzkovaný "tak ako je" bez záruky kvality, úplnosti informácií, presnosti, dostupnosti, vhodnosti, predajnosti. ZelenýPC s.r.o, nie je zodpovedný za priame, nepriame, vedľajšie a následné škody a udalosti.

### Predmet zberu údajov

Všetky údaje, ktoré nám zadáte do registrácie formou vyplnenia formulára. U elektronických registrácií hlavne e-mail a telefónne číslo a korešpondenčnú adresu. Taktiež personálny identifikátor ako je rodné číslo, či číslo dokladu totožnosti – ak je to potrebné.

Meno, priezvisko, adresa, PSČ, mesto, krajina a e-mail. Pokiaľ je nakupujúcim obchodná spoločnosť, uchovávame tiež jej názov a DIČ.

V prípade, že si to vyžaduje prevedená servisná služba (ďalej len servis), ZelenýPC s.r.o vykoná bitovú, alebo selektívnu zálohu dát, ak to bude stav zariadenia (fyzický, softvérový) dovoľovať. Svoju žiadosť o vykonanie zálohy dát je nutné zadať pri vstupe predmetného zariadenia na servis, nie v jeho priebehu. Predmetné dáta ZelenýPC s.r.o skladuje na sieťových úložiskách

s kryptovanými dátovými nosičmi a vykonáva v pravidelných cykloch ich zálohu na obdobné úložisko – formou bitovej kópie. Dáta mažeme okamžite, ako to situácia dovoľuje po nasledujúcich skutočnostiach – stačí jedna z nich

- 1.) Predmetný servis bol uzavretý a uhradená faktúra za služby
- 2.) Uplynul 30 ty deň odo dňa prijatia zariadenia na servis, resp. dátumu vytvorenia zálohy dát
- 3.) Zákazník požiada o výmaz dát a potvrdí (mailom alebo osobne / telefonicky), že dôvody na uskladnenie jeho dát pominuli

V žiadnom prípade nezodpovedáme za stratu dát, čo je zákazníkovi oznámené na príjmacom protokole a svojim podpisom dáva najavo, že s uvedenou skutočnosťou bezvýhradne súhlasí.

### **Dôvody archivácie osobných údajov**

Údaje uchovávame z dôvodu bezchybného doručenia vyžiadania služby, alebo registrácie, následne evidenciu registrácie a pre marketingové účely. Telefónne číslo využívame, pokiaľ zlyhá doručenie e-mailu alebo pokiaľ vám potrebujeme dať vedieť, že stav nami poskytnutej služby sa zmenil. Doručovacie údaje poskytujeme ďalej zvolenej prepravnej spoločnosti v maximálnej nutnej miere. Údaje ukladáme na vlastných zabezpečených serveroch bez prístupu externých subjektov.

#### **Aké údaje ukladáme?**

Okrem hore uvedených údajov uchovávame údaje o prehliadaných stránkach, navštívených odkazoch a pohybu na našich stránkach. Tieto údaje sa uchovávajú hlavne v súboroch cookies na vašom počítači a sú anonymizované. Ani jeden z týchto údajov nemožno jednoznačne určiť vašu identitu.

#### **Prečo ich ukladáme?**

Tieto údaje využívame hlavne pre marketingové účely a spracovanie v službách Google AdWords, Google Analytics, a Facebook. (Tento výpočet sa môže meniť, ale povahou ostávajú použité služby rovnaké.)

#### **Kam sa údaje ukladajú?**

Údaje ukladáme na vlastných zabezpečených serveroch a na serveroch hore uvedených poskytovateľov analytických služieb.

Posledná úprava: 12.4.18

