

# Všeobecné obchodné podmienky

Zmluvné strany súhlasia s nižšie uvedenými obchodnými podmienkami sprostredkovaním a poskytovaním služieb spoločnosti TAWAN Slovakia s. r. o. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú uverejnené na webových stránkach [www.tawan.sk](http://www.tawan.sk) a [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz), čím je umožnené všetkým zmluvným stranám ich uloženie a kopírovanie.

1

## Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť TAWAN Slovakia s. r. o. , so sídlom Panská 236/14, Bratislava, 811 01, IČO: 51 245 817, DIČ: 2120651005, zapísaná v Obchodnom registri vedenom u Okresného súdu Bratislava I, vložka 124503/B vydáva tieto **Obchodné podmienky**, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy medzi:

### Prevádzkovateľom

#### TAWAN Slovakia s. r. o.

so sídlom Panská 236/14, Bratislava, 811 01

IČO: 51 245 817, DIČ: 2120651005

Bankové spojenie: ČSOB a. s.

číslo účtu: 4025333192/7500

zapísaná v Obchodnom registri vedenom u Okresného súdu Bratislava I, vložka 124503/B (ďalej len ako „Poskytovateľ“) na strane jednej

a

### Objednávateľom

(ďalej len ako „Objednávateľ“) na strane druhej

a

popr. **tretou osobou**, v ktorej prospech je zmluva uzavretá a ktorá s ňou prejavila súhlas (ďalej len ako „Príjemca“) na strane tretej

- 1.2. Poskytovateľ prevádzkuje služby (thajské masáže) popísané v ponuke Poskytovateľa (ďalej len ako „**služba**“ alebo „**služby**“) pre Objednávateľa, popr. Príjemcu, na základe nákupu služieb u Poskytovateľa. Vzhľadom k právnemu poriadku Slovenskej republiky sa v týchto obchodných podmienkach rozlišuje Objednávateľ, ktorý je tzv. spotrebiteľom a Objednávateľ, ktorý spotrebiteľom nie je. Spotrebiteľom je myslená osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.
- 1.3. Tieto obchodné podmienky upravujú pravidlá pre poskytovanie služieb a taktiež pravidlá pre vystavenie a využívanie tzv. Certifikátov na služby, alebo balíčky služieb (ďalej len ako „**Certifikát**“) Certifikátov vo vybranej finančnej hodnote (ďalej len ako „**Univerzálny certifikát**“) a Kredity na služby (ďalej len ako „**Kredit**“). Objednaním služieb, Certifikátov, Univerzálnych certifikátov alebo Kreditov objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí.
- 1.4. Písomná, emailová, faxová, alebo telefonická objednávka služieb, Certifikátov, Univerzálnych certifikátov, alebo Kreditov predstavuje návrh objednávateľa na uzavretie zmluvy o poskytovaní

služieb špecifikovaných v objednávke. Prijatím objednávky (akceptovaním návrhu) zo strany Poskytovateľa vzniká zmluva medzi Poskytovateľom a Objednávateľom. Ak je zmluva uzavretá v prospech tretej osoby, tj. Prijemcu, stáva sa Prijemca oprávnenou osobou z uzavretej zmluvy od okamihu, kedy Prijemca prejaví so zmluvou súhlas. Dokým Prijemca neprejaví so zmluvou súhlas, platí zmluva len medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, do tej doby má právo na plnenie z uzavretej zmluvy Objednávateľ (to isté platí, pokiaľ Prijemca súhlas so zmluvou odoprie).

- 1.5. Na tieto obchodné podmienky je objednávatel' dostatočným spôsobom upozornený pred vlastným odoslaním objednávky a kedykoľvek má možnosť sa s nimi oboznámiť. Tieto obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť uzatvorenej zmluvy, vrátane kúpnej zmluvy.
- 1.6. Prijemca prejavuje súhlas s týmito obchodnými podmienkami, prejavením súhlasu s uzatvorenou zmluvou o poskytovaní služby. Prejaviť súhlas s uzatvorenou zmluvou a týmito obchodnými podmienkami je možné ako výslovne, tak aj konkludentne (súhlas so zmluvou a s týmito obchodnými podmienkami prejavuje Prijemca napríklad aj tým, že službu absolvuje, alebo použije vystavený certifikát za účelom čerpania služby).

## 2

### Predmet zmluvy

- 2.1. Predmetom zmluvy o poskytovaní služieb, Certifikátov, Univerzálnych certifikátov, alebo Kreditov uzavretej medzi Poskytovateľom a Objednávateľom je záväzok Poskytovateľa zaistiť dodanie objednaného a záväzok Objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi za poskytnutie týchto služieb Certifikátov, Univerzálnych certifikátov, alebo Kreditov cenu podľa aktuálneho cenníku Poskytovateľa, ktorý je k dispozícii na webových stránkach Poskytovateľa [www.tawan.sk](http://www.tawan.sk) a [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz).
- 2.2. Objednávka zadaná Poskytovateľovi osobne, poštou, telefonicky, faxom alebo emailom predstavuje návrh Objednávateľa na odoberanie služieb, Certifikátov, Univerzálnych certifikátov, alebo Kreditov špecifikovaných v objednávke, za podmienok uvedených v nej a v týchto obchodných podmienkach.

## 3

### Poskytovanie služieb

- 3.1. Poskytovateľ je povinný po zaplatení objednanej služby poskytnúť objednané služby v dohodnutom rozsahu, kvalite, v lokalite a v termíne uvedenom pri objednávke.
- 3.2. Objednané služby budú poskytnuté osobe uvedenej pri objednávke služby.
- 3.3. Osoba, ktorej má byť služba poskytnutá, je povinná zoznámiť sa s obsahom týchto obchodných podmienok a dodatočných informácií. Táto osoba je povinná sama posúdiť, či je zdravotne a fyzicky spôsobilá k bezpečnému zvládnutiu vybranej služby. **Všetkých služieb sa každý klient zúčastňuje výlučne na svoje vlastné riziko.**

- 3.4. Osoba, ktorej má byť služba poskytnutá, je povinná dostaviť sa v dohodnutý termín na miesto poskytnutia služby.

## 4

### Certifikát

- 4.1. Objednávateľ je oprávnený online, poštou, telefonicky, osobne, faxom alebo emailom objednať u Poskytovateľa zakúpenie Certifikátu. V tejto objednávke je objednávateľ povinný uviesť minimálne nasledujúce údaje:
- kontaktné údaje Objednávateľa (meno a priezvisko, bydlisko, ak ide o podnikateľa obchodnú firmu, alebo ak nemá obchodnú firmu, názov pod ktorým podniká, sídlo alebo miesto podnikania a identifikačné číslo podnikateľa, telefón a email.),
  - službu alebo služby, ktoré bude Certifikát obsahovať – objednávateľ je oprávnený zvoliť si službu z ponuky uvedenej na webe [www.tawantime.cz/certifikaty](http://www.tawantime.cz/certifikaty),
  - pokiaľ si Objednávateľ zvolí možnosť doručenia na zvolenú adresu, budú mu účtované dodatočné poplatky za balné a toto doručenie. Tieto poplatky sú uvedené a vždy k dispozícii na stránkach [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz).
- 4.2. Poskytovateľ je povinný po zaplatení Certifikátu doručiť ho Objednávateľovi. Certifikát musí obsahovať minimálne nasledujúce údaje: kód certifikátu a názov objednanej služby. Certifikát, ktorý neobsahuje všetky vyššie uvedené náležitosti, je neplatný.
- 4.3. Spolu s certifikátom budú Objednávateľovi dodané dodatočné informácie obsahujúce informácie o objednanej službe a kontaktné údaje pre rezerváciu termínu čerpania služby.
- 4.4. Certifikát je jednorazový a po využití všetkých služieb sa stáva neplatným.
- 4.5. Certifikát je voľne prenosný na inú osobu, pričom prevádzajúci je povinný túto osobu riadne informovať o všetkých právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zmluvy, ktorá bola uzatvorená s Poskytovateľom.
- 4.6. Objednávateľ alebo Prijemca má právo vybrať si z ponuky Poskytovateľa inú službu v ponuke Poskytovateľa, ktorá zodpovedá, alebo je nižšia než pôvodná cena zakúpenej služby, pričom nemá nárok na vrátenie prípadného rozdielu v cenách oboch služieb.
- 4.7. Objednávateľ alebo Prijemca má právo vybrať si z ponuky Poskytovateľa inú drahšiu službu než je pôvodná cena zakúpenej služby na certifikáte a doplatiť rozdiel v cenách služieb na mieste čerpania služby.
- 4.8. V prípade, že Objednávateľ služby chce zaplatiť cenu služby, alebo jej časť prostredníctvom Certifikátu, je Objednávateľ povinný v objednávke termínu služby vždy uviesť kód Certifikátu, ktorý je na ňom uvedený.
- 4.9. Certifikát nie je zameniteľný za peniaze.

## Univerzálny certifikát

- 5.1. Objednávateľ je oprávnený poštou, telefonicky, osobne, faxom alebo emailom objednať u Poskytovateľa zakúpenie Certifikátu/Univerzálneho certifikátu. V tejto objednávke je objednávateľ povinný uviesť minimálne nasledujúce údaje:
- kontaktné údaje Objednávateľa (meno a priezvisko, bydlisko, ak ide o podnikateľa obchodnú firmu, alebo ak nemá obchodnú firmu, názov pod ktorým podniká, sídlo alebo miesto podnikania a identifikačné číslo podnikateľa, telefón a email. ),
  - hodnota Univerzálneho certifikátu – Objednávateľ je oprávnený zvoliť akúkoľvek hodnotu v rozmedzí 20 EUR až 2000 EUR Hodnota Univerzálneho certifikátu predstavuje kúpnu cenu, za ktorú je ju možné u Poskytovateľa kúpiť a zároveň predstavuje hodnotu, za ktorú je možné čerpať u Poskytovateľa služby v jeho cenníkových cenách uvedených na [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz) a [www.tawan.sk](http://www.tawan.sk),
  - pokiaľ si Objednávateľ zvolí možnosť doručenia na zvolenú adresu, budú mu účtované dodatočné poplatky za balné a toto doručenie. Tieto poplatky sú uvedené a vždy k dispozícii na stránkach [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz).
- 5.2. Po zaplatení celej kúpnej ceny Univerzálneho certifikátu je Poskytovateľ povinný dodať ho Objednávateľovi. Univerzálny certifikát musí obsahovať minimálne nasledujúce údaje: kód Univerzálneho certifikátu, hodnotu Univerzálneho certifikátu v eurách.
- 5.3. V prípade, že Objednávateľ služby chce zaplatiť cenu služby, alebo jej časť prostredníctvom Univerzálneho certifikátu, je Objednávateľ povinný v objednávke termínu služby vždy uviesť kód Univerzálneho certifikátu, ktorý je na ňom uvedený.
- 5.4. V prípade využitia služby Poskytovateľ zníži hodnotu Univerzálneho certifikátu Objednávateľa o cenu objednanej služby. Zostávajúca hodnota Univerzálneho certifikátu môže byť Objednávateľom využitá pri ďalšej objednávke služby u Poskytovateľa, a to až do doby uplynutia doby platnosti Univerzálneho certifikátu.
- 5.5. V prípade nižšej hodnoty Univerzálneho certifikátu ako je objednaná služba, Objednávateľ alebo Prijemca doplatí rozdiel v cenách v hotovosti, platobnou kartou, alebo prípadne ďalšími možnosťami, na ktoré sa vopred informoval.
- 5.6. Univerzálny certifikát nie je zameniteľný za peniaze.

## Podmienky používania a využívania Certifikátov a Univerzálnych certifikátov

- 6.1. V prípade straty, odcudzenia, či zničenia platného tlačeného Certifikátu či Univerzálneho certifikátu je Objednávateľ (príp. Prijemca) povinný bez zbytočného odkladu toto písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ nezodpovedá za využitie Certifikátu či Univerzálneho certifikátu neoprávnenou osobou, pokiaľ mu jeho strata či odcudzenie neboli nahlásené písomne, podľa

predchádzajúcej vety. Objednávateľ (príp. Prijemca) ma právo na vydanie odpisu platného Certifikátu aj Univerzálneho certifikátu, ktorého strata, odcudzenie či zničenie boli Poskytovateľovi riadne a včas písomne ohlásené, tak ako je uvedené vyššie v tomto odseku. Vydanie odpisu Certifikátu aj Univerzálneho certifikátu je spolatnené čiastkou 15 EUR.

- 6.2. Závazok Poskytovateľa dodať Objednávateľovi Certifikát, Univerzálny certifikát a dodatočné informácie je splnený ich doručením na miesto dodania. Miestom dodania je miesto, uvedené Objednávateľom v jeho objednávke. Za doručenie Certifikátu, Univerzálneho certifikátu a dodatočných informácií Objednávateľovi, sa považuje ich prevzatie Objednávateľom, alebo inou oprávnenou osobou zdržujúcou sa v čase doručenia na mieste dodania. Poskytovateľ nezodpovedá za prevzatie zásielky v mieste dodania neoprávnenou osobou. Objednávateľ je povinný svojim podpisom potvrdiť prevzatie od dopravcu.
- 6.3. Doba platnosti certifikátov je vždy uvedená na certifikátoch, ak nie je uvedená, je platnosť 6 mesiacov od dátumu jeho vystavenia, ktorá nie je dlhšia než 7 dní od jeho objednania Objednávateľom. Poskytovateľ môže predĺžiť dobu platnosti Certifikátu aj Univerzálneho certifikátu na základe písomnej žiadosti Objednávateľa (popr. Prijemcu) doručenej Poskytovateľovi pred dňom ukončenia doby platnosti Certifikátu či Univerzálneho certifikátu.
- 6.4. V súlade s bodom 7.1.a 7.2. je Objednávateľ (popr. Prijemca), držiteľ Certifikátu alebo Univerzálneho certifikátu je povinný rezervovať si termín s dostatočným predstihom s ohľadom na platnosť Certifikátu alebo Univerzálneho certifikátu. Poskytovateľ nenesie vinu na prípadnej nemožnosti Certifikát alebo Univerzálny certifikát využiť z dôvodu plnej kapacity prevádzok Poskytovateľa.

## 7

### Platobné podmienky

- 7.1. Pri objednávkach online na webe [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz) je možné na úhradu Certifikátov a Univerzálnych certifikátov použiť tieto platobné možnosti:
  - Platba online platobnou kartou ihneď po zadaní objednávky
  - Platba v hotovosti, na dobierku pri prevzatí kuriérom
- 7.2. Pri objednávkach iným spôsobom ako online, pri objednávkach Certifikátov a Univerzálnych certifikátov je možné použiť tieto platobné možnosti:
  - Platba v hotovosti, na dobierku pri prevzatí kuriérom
- 7.3. Pri objednávkach online na webe [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz) je možné na úhradu služieb použiť tieto platobné možnosti:
  - Vlastnením prístupových údajov (mena a hesla) a zapojením sa do KLUBU TAWAN je možné využiť objednávku termínu s možnosťou platby na mieste až pri čerpaní služby.
  - Bez prístupových kódov – platba služieb ihneď platobnou kartou online
- 7.4. Pri objednávkach iných ako online (telefonicky, emailom, poštou, osobne, faxom,) alebo zvolením možnosti „platby na mieste“ pri objednávke služieb online je možné na úhradu služieb zvoliť tieto platobné možnosti:
  - platobnou kartou
  - Certifikátom
  - Univerzálnym certifikátom,
  - A prípadne ďalšie, ktoré sú uvedené na webe [www.tawan.sk](http://www.tawan.sk) alebo ich zistíte telefonicky na

kontaktných telefónnych prevádzok Poskytovateľa.

## 8

### **Rezervácia termínu čerpania služieb, miesta poskytnutia služby a storno poplatky**

- 8.1. Objednávateľ alebo Prijemca je povinný spraviť si rezerváciu termínu čerpania služby a miesta poskytnutia služby s dostatočným časovým predstihom, aby bol Poskytovateľ schopný poskytnutie služby zabezpečiť (ďalej len ako „**rezervácia**“). Rezerváciu je nutné spraviť minimálne 1 deň pred samotným dňom čerpania služby, pokiaľ nie je uvedené inak v dodatočných informáciách (ďalej len ako „**doba predstihu**“). Ako náhle začala plynúť doba predstihu, Poskytovateľ je v takomto prípade oprávnený odstúpiť od uzatvorenej zmluvy a ponechať si celú už zaplatenú cenu služby. Rezervácia je záväzná, ak tieto podmienky neustanovujú inak.
- 8.2. Objednávateľ a Prijemca majú právo bezplatne zrušiť termín rezervácie najneskôr deň vopred (viac ako 24 hodín dopredu) pred rezervovaným dňom poskytnutia služby a dohodnúť si náhradný termín.
- 8.3. Ak požiada Objednávateľ alebo Prijemca o zmenu termínu rezervácie v dobe kratšej ako jeden deň (menej než 24 hodín) pred rezervovaným dňom poskytnutia služby a Poskytovateľ tento návrh na zmenu termínu bude akceptovať, je v takomto prípade Objednávateľ alebo Prijemca povinný uhradiť Poskytovateľovi 30% z ceny objednanej služby.
- 8.4. Pokiaľ sa osoba, ktorej má byť služba poskytnutá nedostaví v dohodnutom termíne na miesto poskytnutia služby, je služba považovaná za riadne poskytnutú a Poskytovateľovi za ňu prináleží cena v plnej výške.
- 8.5. Ak zruší Poskytovateľ termín rezervácie v dobe kratšej ako jeden deň pred rezervovaným dňom poskytnutia služby, zaväzuje sa Poskytovateľ bez zbytočného odkladu po zrušení termínu rezervácie, dohodnúť náhradný termín podľa požiadaviek osoby, ktorej má byť služba poskytnutá a uskutočniť službu v náhradnom termíne bezplatne, tj. bez nároku na zaplatenie ceny služby.
- 8.6. Pokiaľ je osoba, ktorej má byť služba poskytnutá mladšia ako 15 rokov, má povinnosť zaistiť si sprievod osoby staršej ako 18 rokov. Pokiaľ je osoba, ktorej má byť služba poskytnutá mladšia ako 18 rokov, ale staršia ako 15 rokov, má povinnosť zabezpečiť si súhlas svojho zákonného zástupcu. V opačnom prípade nemá Poskytovateľ povinnosť službu poskytnúť. V týchto prípadoch platí dojednanie uvedené v čl. 8 odst. 8.5. týchto obchodných podmienok.

## 9

### **Zmena objednanej služby**

- 9.1. Objednávateľ (príp. Prijemca) má právo na výmenu objednanej služby, Certifikátu alebo Univerzálneho certifikátu bez uvedenia dôvodu do 14 dní od objednania. V prípade, že bude cena novej objednanej služby Certifikátu alebo Univerzálneho certifikátu vyššia je Objednávateľ (príp. Prijemca) povinný doplatiť rozdiel medzi cenou novej vybranej služby a cenou už zaplatenej „**starej služby**“. V prípade, že bude cena novej vybranej služby nižšia, má Objednávateľ právo na vrátenie rozdielu medzi cenou už zaplatenej „**starej služby**“ a cenou novej vybranej služby.
- 9.2. Objednávateľ (príp. Prijemca) má právo na výmenu objednanej služby, bez uvedenia dôvodu v dobe, ktorá začína plynúť 15 dňom od dátumu vystavenia certifikátu a iba v prípade, že bude cena

novej vybranej služby vyššia, je Objednávateľ (príp. Prijemca) povinný doplatiť rozdiel medzi cenou novej vybranej služby a cenou už zaplatenej „starej služby“.

10

## Odstúpenie od zmluvy

- 10.1. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od uzatvorenej zmluvy v prípadoch uvedených v týchto obchodných podmienkach.
- 10.2. Poskytovateľ je oprávnený od uzatvorenej zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia uzatvorenej zmluvy Objednávateľom (príp. Prijemcom). V prípade podstatného porušenia uzatvorenej zmluvy Objednávateľom (príp. Prijemcom), zostávajú všetky zaplatené poplatky Poskytovateľovi.
- 10.3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy tiež v prípade závažného porušenia povinností Objednávateľa (príp. Prijemcu), najmä povinnosti uhradiť cenu za objednané služby.
- 10.4. Objednávateľ (príp. Prijemca) nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy potom, čo došlo k riadnemu poskytnutiu služieb.
- 10.5. Objednávateľ (príp. Prijemca) má právo odstúpiť od uzatvorenej zmluvy v nasledujúcich prípadoch:
  1. V prípade podstatného porušenia zmluvy Poskytovateľom,
  2. V prípadoch uvedených v týchto obchodných podmienkach,
  3. Objednávateľ, ktorý je spotrebiteľom, má právo odstúpiť od zmluvy v lehote 14 dní od uzavretia zmluvy, a to bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie. Ak sa Objednávateľ rozhodne využiť toto právo, musí odstúpenie od zmluvy doručiť Poskytovateľovi najneskôr 14. deň od prevzatia Certifikátu, alebo Univerzálneho certifikátu. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy.
  4. Odstúpenie od zmluvy ktorejkoľvek zo zmluvných strán sa robí písomne a je potrebné ho doručiť ostatným zmluvným stranám najneskôr do 14 dní od skutočnosti, ktorá je dôvodom odstúpenia od zmluvy. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adrese spoločnosti **TAWAN Slovakia s. r. o.**, so sídlom: Panská 236/14, 811 01, Bratislava, Slovenská republika, elektronicky – na e-mailovej adrese [bratislava@tawan.sk](mailto:bratislava@tawan.sk), alebo na telefónnom čísle: 0948 632 532.
  5. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.
  6. Objednávateľ (príp. Prijemca) je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy, okrem ak skôr došlo k riadnemu poskytnutiu služby s výslovným predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa (príp. Prijemcu) o začatí poskytovania služby pred uvedenou lehotou, a to aj s dôsledkami vedúcimi k zániku možnosti odstúpenia od zmluvy.

- 10.6. Po uvedenej lehote je Objednávateľ (príp. Prijemca) oprávnený odstúpiť od zmluvy iba v prípade, ak napriek riadne uzavretej zmluve
- mu nebol doručený Certifikát, alebo Univerzálny certifikát a to ani v lehote 30 dní od uzavretia zmluvy resp. uskutočnenia úhrady za služby.
  - došlo k inému závažnému porušeniu zmluvy zo strany Poskytovateľa a náprava nebola vykonaná ani napriek klientovmu predchádzajúcemu upozorneniu a primeranej lehote ponechanej poskytovateľovi na tento účel.
- 10.7. Klient nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy potom, čo došlo k zániku platnosti Certifikátu / Univerzálného certifikátu, pokiaľ nie je v Obchodných podmienkach výslovne uvedené inak.

## 11

### Reklamačný poriadok

- 11.1. Ak nesplní Poskytovateľ povinnosti vyplývajúce z uzatvorenej zmluvy riadne a včas, môže Objednávateľ (príp. Prijemca) uplatniť svoje právo na reklamačné služby u Poskytovateľa. Reklamácia musí byť urobená u Poskytovateľa písomne (emailom, poštou alebo faxom) bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 1 mesiaca odo dňa poskytnutia služby.
- 11.2. Poskytovateľ sa zaväzuje rozhodnúť o prijatej reklamácií do 7 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. Túto lehotu je možné predĺžiť iba so súhlasom Objednávateľa (príp. Prijemcu). Po uplynutí tejto doby má Objednávateľ aj Prijemca právo na odstúpenie od uzatvorenej zmluvy, alebo na zľavu z ceny služby.
- 11.3. Poskytovateľ vydá osobe, ktorá uplatnila reklamáciu písomné potvrdenie o tom, kedy k uplatneniu reklamácie došlo, čo je jej obsahom a aký spôsob jej vybavenia je požadovaný. Ďalej Poskytovateľ vydá tejto osobe potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a pre prípadné zamietnutie reklamácie Poskytovateľ vydá písomné odôvodnenie tohto zamietnutia.

## 12

### Ochrana a nakladanie s osobnými údajmi

- 12.1. Uskutočnením objednávky dáva Objednávateľ, Poskytovateľovi výslovný súhlas s aplikáciou Obchodných podmienok a zároveň/a tým so spracovaním osobných údajov o Objednávateľovi (príp. Prijemcovi), ktoré tento poskytol, a to v súlade so zákonom číslo 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- 12.2. Osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa bydliska, telefónne číslo, e-mailová adresa, rok narodenia, sú získavané na dobrovoľnej báze a výlučne na účel uvedený v zmluve a Obchodných podmienkach, pričom Poskytovateľ spracúva len také osobné údaje, ktoré svojím rozsahom a obsahom zodpovedajú účelu ich spracúvania a sú nevyhnutné na jeho dosiahnutie. Všetky osobné údaje sú využívané výhradne pre potreby poskytnutia, alebo sprostredkovania služieb Poskytovateľom a na vystavenie, Certifikátu, Univerzálného certifikátu a nie sú poskytované tretím osobám.



- 12.3. Osobné a fakturačné údaje, potrebné pre komunikáciu s Objednávateľom budú použité výhradne pre účely objednávkového systému, pre účely interných rozborov a analýz, slúžiacich k vyhodnoteniu systému. Kontaktné údaje Objednávateľov (príp. Prijemcov) slúžia predovšetkým na zabezpečenie plnenia záväzkov poskytovateľa zo zmluvy, ako aj na informovanie Objednávateľov (príp. Prijemcov) o budúcich ponukách a akciách, pokiaľ s tým títo vyjadrili svoj súhlas.
- 12.4. Objednávateľ (príp. Prijemca) v pozícii dotknutej osoby má právo požadovať opravy a úpravy v osobných údajoch, ktoré sa jej týkajú, ako aj právo požadovať ich zničenie alebo vymazanie z databáz Poskytovateľa, najskôr však potom, čo došlo k zániku platnosti Certifikátu/Univerzálneho certifikátu (najmä jeho využitím).
- 12.5. Uzavretá zmluva je Poskytovateľom archivovaná za účelom jej úspešného splnenia a nie je prístupná tretím stranám. Informácie o jednotlivých technických krokoch, vedúcich k uzavretiu zmluvy, sú viditeľné z procesu objednávania a Objednávateľ má možnosť pred vlastným odoslaním objednávky ju skontrolovať a prípadne opraviť.

## 13

### **Záverečné ustanovenia**

- 13.1. Právne vzťahy klienta a poskytovateľa sa riadia právom Slovenskej republiky.
- 13.2. Uskutočnením objednávky Objednávateľ (príp. Prijemca) bez výhrad prijíma všetky ustanovenia Obchodných podmienok, vrátane všetkých podmienok týkajúcich sa ceny, poštovného, a pod., ak nebolo v konkrétnom prípade preukázateľne dohodnuté inak.
- 13.3. Obchodné podmienky sú platné s účinnosťou od 30. marca 2018