

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti SETECH, spol. s r.o. pre poskytovanie telematických služieb a na predaj Zariadení

## ČI. 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) upravujú podmienky pri poskytovaní telematických služieb na základe zmluvy o telematických službách (ďalej len „**Zmluva**“) a na predaj Zariadení, sú jej neoddeliteľnou súčasťou a sú pre zmluvné strany záväzné. Tieto VOP sa vzťahujú aj na predaj Zariadenia Poskytovateľom.
2. Poskytovateľ má právo VOP jednostranne meniť, dopĺňať alebo nahrádzať ich znenie novým znením. Nové VOP nahrádzajú pôvodné znenie VOP prvým dňom, ktorým sa predlžuje Zmluva podľa Čl. 7 bod 4 VOP. Úhrada Jednotkovej ročnej ceny za ďalšie ročné obdobie sa považuje za súhlas s novým znením VOP. V prípade zmeny VOP z dôvodu ich zosúladenia so všeobecne záväzným právnym predpisom nadobudne ich zmena účinnosť zverejnením na internetovej stránke Poskytovateľa.
3. Ustanovenia predchádzajúceho bodu sa primerane vzťahujú aj na Opis Telematických služieb, pričom ustanovenia článku 3. bod 2 tým nie sú dotknuté.
4. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť, dopĺňať alebo nahrádzať Cenník. Zmena Cenníka sa netýka Telematických služieb a služieb súvisiacich s poskytovaním Telematických služieb podľa Cenníka za obdobie za ktoré bola zaplatená Cena a zmena Cenníka nadobudne voči Objednávateľovi účinnosť až pri splatnosti takto zmenenej Ceny.
5. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť, dopĺňať alebo nahrádzať užívateľskú príručku tak, aby zodpovedala aktuálnemu stavu Systému a poskytovaným službám.

## ČI. 2. VÝKLAD POJMOV

Pre účely Zmluvy, ako aj jej príloh, majú použité slová a výrazy nasledujúci význam:

**Aktivácia zariadenia:** automatický proces, ktorý prebehne po pripojení zariadenia na elektrickú sústavu Vozidla, výsledkom ktorého je pripojenie Zariadenia do Systému.

**Anomália:** stav neobvyklej činnosti systému, ktorý zistí Systém.

**Blokovanie motora:** funkcia Zariadenia, ktorej aktiváciou dôjde k nemožnosti naštartovania motora Vozidla.

**Cena:** cena za ročné poskytovanie Telematických služieb podľa Objednávateľom zvoleného užívateľského programu.

**Cena za doplnkovú službu:** cena za službu súvisiacu s poskytovaním Telematických služieb podľa Cenníka, ktorá nie je zahrnutá v Cene.

**Cenník:** zoznam Cien, Cien za doplnkové služby a cien Zariadení, ktorý je účinný jeho zverejnením na webovej stránke Poskytovateľa.

**Držiteľ vozidla:** držiteľ Vozidla podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. c) zákona č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**Kontaktná osoba:** Objednávateľ, ktorý je fyzickou osobou, alebo iná fyzická osoba, ktorá je oprávnená užívať Telematické služby popri Objednávateľovi a ktorej údaje ako Kontaktné osoby uviedol Objednávateľ v Registračnom formulári (Objednávateľ je oprávnený písomne oznámiť Poskytovateľovi inú Kontaktnú osobu s uvedením jej údajov, ktorá nahradí pôvodnú); Objednávateľ splnomocňuje Kontaktnú osobu na konanie v jeho mene vo všetkých veciach súvisiacich so Zmluvou.

**Kúpna zmluva:** kúpna zmluva, predmetom ktorej je kúpa Zariadenia Objednávateľom od Poskytovateľa.

**Mobilná aplikácia:** bezplatná mobilná aplikácia dostupná pre platformy iOS a Android, ktorá umožňuje prihlásiť sa prostredníctvom On-line účtu do Systému.

**Objednávateľ:** osoba ktorá uzavrela Zmluvu na strane prijímateľa Telematických služieb.

**Odcudzenie:** neoprávnené prisvojenie si Vozidla, alebo jeho zmocnenie sa v úmysle prechodne ho používať.

**On-line účet:** účet pomocou ktorého sa dá prostredníctvom prihlasovacieho mena a hesla cez Mobilnú aplikáciu alebo Webovú stránku prihlásiť do Systému a používať Telematické služby.

**Operačné stredisko:** riadiace pracovisko, ktoré riadi sledovacie a vyhľadávacie činnosti v prípade Odcudzenia Vozidla, ak sú súčasťou zvoleného užívateľského programu Telematických služieb.

**Opis Telematických služieb:** špecifikácia poskytovaných Telematických služieb.

**Poskytovateľ:** SETECH spol. s r.o., IČO: 17321506, so sídlom Borekova 6, 821 06 Bratislava, ako osoba, ktorá uzavrela Zmluvu na strane poskytovateľa Telematických služieb.

**Prepravný režim:** režim Zariadenia počas aktivácie ktorého je Zariadenie v obmedzenej činnosti a preto nie je možné počas tejto doby poskytovať Telematické služby v plnom rozsahu; je potrebné aby bol uvedený režim aktívny v čase zmeny polohy Vozidla bez aktivovanej pohonnej jednotky (odvoz, odtiahnutie, preprava vlakom, trajektom a pod.), aby sa predišlo vyvolaniu neželaných poplachových stavov.

**Registračný formulár:** formulár v listinnej podobe, podpísaním a vyplnením časti ktorého poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi údaje nevyhnutné na plnenie Zmluvy a s uvedením údajov o inštalovanom Zariadení.

**Registrácia:** proces zaznamenania údajov do Systému, vykonaný Poskytovateľom na základe riadne vyplneného Registračného formulára.

**Servisný režim:** režim Zariadenia, počas ktorého nie je Zariadenie v činnosti a preto nie je možné počas tejto doby poskytovať Telematické služby. Je potrebné aby bol uvedený režim aktívny v čase vykonávania servisných úkonov na/vo Vozidle (napr. odpojenie autobatérie, pohyb vozidla bez zapnutého zapaľovania), aby sa predišlo vyvolaniu neželaných poplachových stavov.

**Spotrebiteľ:** fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, alebo osoba, ktorej takéto postavenie vo vzťahu k Zmluve priznáva všeobecne záväzný právny predpis.

**Systém:** aplikačný softvér MetaTrak využívajúci technickú infraštruktúru spoločnosti Quasar Telematics Europe S.r.l. so sídlom via Emilia all'Angelo 44B- 42124 Reggio Emilia, Taliansko, ktorý spracúva údaje získané zo Zariadenia a prostredníctvom ktorého je možné využívať Telematické služby.

**Technická podpora:** Poskytovateľom zriadená služba, ktorej úlohou je poskytnúť informácie a pomoc pri využívaní Telematických služieb; Technická podpora je dostupná v pracovných dňoch od 08:00 hod. do 16:00 hod. na telefónnych číslach: +421 2 45 64 45 45, +421 903/738324 alebo na adrese elektronickej pošty: servis@setech.sk.

**Telematické služby:** služby zberu, prenosu a následného spracovania informácií o Vozidle a využitia zákazníckych funkcií Systému v rozsahu zvoleného užívateľského programu.

**Užívateľ:** Kontaktná osoba a osoba zaregistrovaná Objednávateľom alebo Kontaktnou osobou v Systéme ako užívateľ.

**Vozidlo:** vozidlo, ktorého sa týka Zmluva a v ktorom je nainštalované Zariadenie.

**Webová stránka:** internetová stránka [www.metatrak.sk](http://www.metatrak.sk), z ktorej je možné sa prihlásiť prostredníctvom On-line účtu do Systému.

**Zariadenie:** elektronické zariadenie schválené prevádzkovateľom Systému, určené na inštaláciu vo Vozidle a ktoré slúži na získavanie a prenášanie údajov do Systému, ktoré sú potrebné na poskytovanie Telematických služieb; jeho súčasťou môžu byť moduly zvolené Objednávateľom z ponuky predajcu Zariadenia.

**Zmluva:** zmluva o Telematických službách medzi Poskytovateľom a Objednávateľom uzavretá na základe Registračného formulára spolu s Cenníkom, Opisom Telematických služieb a VOP, ktoré sú jej nedeliteľnou súčasťou. Predmetom Zmluvy nie je dodanie, montáž, údržba, či zabezpečovanie funkčnosti Zariadenia a ak nie je uvedené inak, ani stráženie Vozidla alebo záväzok jeho vypátrania v prípade Odcudzenia.

### ČI. 3. PEDAJ ZARIADENIA

1. Poskytovateľ sa na základe uzavretej Kúpnej zmluvy zaväzuje dodať Objednávateľovi Zariadenie z ponuky Poskytovateľa a previesť na neho vlastnícke právo k Zariadeniu a Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť kúpnu cenu. Kúpna zmluva môže byť uzavretá v prevádzkarni Poskytovateľa, ako aj na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov Poskytovateľa.
2. V prípade, že k uzavretiu Kúpnej zmluvy nedôjde v prevádzkových priestoroch Poskytovateľa, je Objednávateľ povinný uskutočniť objednávku prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, alebo písomne. K uzavretiu Kúpnej zmluvy dôjde potvrdením objednávky Poskytovateľom Objednávateľovi. Kúpna cena je splatná pred dodaním Zariadenia Objednávateľovi. Spolu so Zariadením dodá Poskytovateľ Objednávateľovi tlačivo Registračného formulára, ktorého riadne a úplné vyplnenie a doručenie Poskytovateľovi je nevyhnutnou podmienkou uzavretia Zmluvy.
3. Objednávateľ môže požiadať Poskytovateľa o vykonanie inštalácie Zariadenia do Vozidla vo vopred dohodnutom termíne. V kúpnej cene za zariadenie nie je zahrnutá cena za inštaláciu Zariadenia, ktorá závisí nielen od Zariadenia, ale aj od Vozidla a jej výška je predmetom samostatnej dohody.

### ČI. 3. POSKYTOVANIE SLUŽIEB

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Telematické služby v súlade so Zmluvou. Podmienkou poskytovania Telematických služieb je, aby Objednávateľ bol vlastníkom Vozidla alebo Držiteľom vozidla počas celej doby trvania Zmluvy a aby riadne a úplne vyplnil, podpísal a doručil Registračný formulár Poskytovateľovi. Objednávateľ sa zaväzuje preukázať, a to na základe výzvy Poskytovateľa aj v priebehu trvania Zmluvy, splnenie podmienky, že je vlastníkom Vozidla alebo Držiteľom podľa predchádzajúcej vety a bez zbytočného odkladu Poskytovateľa informovať, keď uvedenú podmienku prestane spĺňať.
2. Nevyhnutnou technickou podmienkou poskytovania Telematických služieb je riadna inštalácia a následná funkčnosť Zariadenia bez väd vo Vozidle. Poskytovateľ môže odmietnuť poskytovať Telematické služby, ak má Zariadenie vady, jeho inštalácia nebola vykonaná riadne, alebo ak mu nebol doručený riadne a úplne vyplnený a podpísaný Registračný formulár.
3. Z dôvodu zmien Systému, uskutočnených jeho prevádzkovateľom, najmä na účel zefektívnenia alebo zvýšenia bezpečnosti alebo iných technických alebo prevádzkových záležitostí, legislatívnych zmien a podobne, je Poskytovateľ oprávnený v rozsahu týchto zmien upraviť rozsah a spôsob poskytovaných Telematických služieb počas trvania Zmluvy.

### ČI. 4. ÚHRADA CENY

1. Cena za prvý rok poskytovania Telematických služieb je splatná na základe faktúry Poskytovateľa v lehote splatnosti v nej uvedenej, pričom ak Poskytovateľ Zariadenie inštaloval a ak neurčí inak, je splatná ihneď po uzavretí Zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje platiť Cenu vopred a naraz za celú dobu, na ktorú je Zmluva uzavretá. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, okrem prípadov odstúpenia od Zmluvy zo strany Objednávateľa z dôvodu uvedeného v Zmluve, alebo v zákone, patrí Poskytovateľovi vždy celá Cena. Súčasťou Ceny sú aj náklady za Aktiváciu, ktoré uhrádza Poskytovateľ prevádzkovateľovi Systému formou jednorazového ročného poplatku pri uzavretí Zmluvy.
2. Pre predĺženie Zmluvy na ďalšie ročné obdobie je potrebné zaplatiť Cenu za ďalšie ročné obdobie najneskôr dva pracovné dni pred uplynutím Zmluvy v súlade s ustanoveniami podľa bodu 4 čl. 7 VOP.
3. Počas omeškania Objednávateľa mu môže byť dočasne znefunkčnený prístup na On-line účet, a to až do riadneho zaplatenia Ceny. Po následnom zaplatení Ceny bude možné pokračovať v poskytovaní Telematických služieb.
4. Objednávateľ týmto udeľuje Poskytovateľovi súhlas, aby mu za dodané služby alebo tovar vystavoval faktúru v elektronickej forme (ďalej len elektronickej faktúra). Vierohodnosť pôvodu a neporušenosť obsahu faktúr vyhotovených Poskytovateľom v elektronickej forme je zaručená elektronicou výmenou údajov. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickej faktúre doručovať Objednávateľovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy, alebo ktorú preukázateľne poskytol Poskytovateľovi (ďalej len e-mailová adresa). Objednávateľ je povinný neodkladne informovať Poskytovateľa o akýchkoľvek zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry podľa týchto podmienok, najmä o zmene e-mailovej adresy. Odvolať tento súhlas môže Objednávateľ písomným oznámením, doručeným Poskytovateľovi.
5. Objednávateľ sa okrem Ceny zaväzuje priebežne platiť aj Cenu za doplnkové služby za služby, ktoré si Objednávateľ vyžiadal, alebo ktoré mu boli poskytnuté v súlade so Zmluvou. Cena za doplnkové služby je splatná poskytnutím služby.

### ČI. 5. VÝLUKY POSKYTOVANIA TELEMATICÝCH SLUŽIEB

1. Poskytovateľ nezodpovedá za kvalitu a rozsah poskytovaných Telematických služieb:
  - a) ak dôjde k nedostupnosti alebo obmedzeniu služieb tretích strán, vrátane poruchy siete internet, elektronickej telekomunikačnej siete, inej rádiovkej siete tretej strany, ktorá je potrebná na riadne fungovanie Systému, alebo na riadne poskytovanie Telekomunikačných služieb alebo prerušeniu dátového spojenia medzi Zariadením a serverom Systému, alebo ak sa Vozidlo nachádza na mieste s nedostatočným pokrytím týchto sietí týchto služieb, resp. ich signálom (napr. garáž, tunel, hustý les, nevhodné poveternostné podmienky),
  - b) ak je Zariadenie v Servisnom režime, alebo v Prepravnom režime,
  - c) ak nie je vytvorená, alebo nie je primerane skorigovaná a aktualizovaná digitálna mapa oblasti, v ktorej má byť Telematická služba poskytovaná,
  - d) ak došlo k Poskytovateľom neschválenému zásahu alebo neschválenej zmene funkčnosti Zariadenia, k nesprávnej inštalácii vo Vozidle, neodsúhlasenej inštalácii inde ako do Vozidla, vade, scudzeniu, prerušeniu fungovania alebo ukončeniu fungovania Zariadenia,
  - e) ak Objednávateľ dostal informáciu, že má Zariadenie Anomáliu a Objednávateľ na účel kontroly funkčnosti Zariadenia bez zbytočného odkladu nenavštívil odborne spôsobilú osobu na vykonanie kontroly jeho funkčnosti,
  - f) ak sú iné informácie, ktoré má povinnosť poskytovať Objednávateľ, nesprávne, neúplné alebo neaktuálne,
  - g) ak novoprijatý všeobecne záväzný právny predpis alebo individuálny právny akt obmedzí alebo ovplyvní možnosť fungovania Systému, alebo poskytovania Telematickej služby,

h) v prípade vyššej moci.

2. Poskytovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie Telematických služieb počas doby omeškania Objednávateľa s plnením svojich záväzkov. V takom prípade nie je Objednávateľ povinný umožniť prístup do On-line účtu.

#### **ČI. 6. POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA A UŽIVATEĽA**

1. Po Aktivácii odošle Poskytovateľ prostriedkom diaľkovej komunikácie Objednávateľovi prihlasovacie údaje do On-line účtu. Ak mu tieto údaje nebudú doručené do 24 hodín po Aktivácii, Objednávateľ sa musí obrátiť na osobu, ktorá Zariadenia inštalovala, aby skontrolovala jeho funkčnosť. V prípade pretrvávania problému sa môže Objednávateľ obrátiť na Technickú podporu.
2. Objednávateľ a osoby využívajúce Telematické služby na základe Zmluvy sú povinné dodržiavať pokyny uvedené v užívateľskej príručke a Systéme.
3. Počas údržby, opravy Vozidla, alebo akéhokoľvek servisného zásahu na Vozidle je Objednávateľ povinný zabezpečiť aktiváciu Servisného režimu, aby sa predišlo spúšťaniu falošných poplachových hlásení. Aktivácia a deaktivácia Servisného režimu je možná v Systéme po prihlásení sa do On-line účtu.
4. Počas zmeny polohy Vozidla bez aktivovanej pohonnej jednotky (odvoz, odtiahnutie, preprava vlakom, trajektom a pod.) je Objednávateľ povinný zabezpečiť aktiváciu Prepravného režimu, aby sa predišlo spúšťaniu falošných poplachových hlásení. Aktivácia a deaktivácia Prepravného režimu je možná v Systéme po prihlásení sa do On-line účtu.
5. Objednávateľ sa zaväzuje chrániť užívateľské meno a heslo na prístup do On-line účtu pred ich stratou a zneužitím. Poskytovateľ nie je zodpovedný za prípadné škody zapríčinené ich stratou alebo zneužitím.
6. Objednávateľ je povinný informovať každú osobu, ktorej bude Vozidlo zverené, o prevádzke ako aj o zbere údajov Zariadením, zaistiť si jej súhlas so zberom údajov Zariadením, ak sa takýto súhlas vyžaduje a informovať ju o podmienkach Zmluvy a zaviazat ju k ich plneniu a dodržiavaniu. Z konania takejto osoby vznikajú práva a povinnosti priamo Objednávateľovi a za škody ňou spôsobené porušením jej povinností, zodpovedá Objednávateľ Prevádzkovateľovi, akoby ich spôsobil on sám.
7. Objednávateľ sa zaväzuje informovať Poskytovateľa bez zbytočného odkladu o zmene akéhokoľvek ním poskytnutého údaje v Zmluve alebo súvisiaceho s poskytovaním Telematických služieb a zodpovedá za ich aktuálnosť.
8. Objednávateľ je povinný na účely kontroly funkčnosti Zariadenia bez zbytočného odkladu navštíviť odborne spôsobilú osobu v prípade zistenia Anomálie.

#### **ČI. 7. OSOBITNÉ USTANOVENIA PRI POSKYTOVANÍ SLUŽIEB OPERAČNÉHO STREDISKA.**

1. Ustanovenia tohto článku Zmluvy platia, iba ak sú súčasťou zvoleného užívateľského programu Telematických služieb aj služby Operačného strediska.
2. Na účely poskytovania Telematických služieb v rozsahu ich opisu, sa za Kontaktnú osobu bude považovať ktorákoľvek osoba, ktorej sa Operačné stredisko dovoľá na ktorékoľvek z telefonných čísel, uvedených v On-line účte Objednávateľa, alebo v Registračnom formulári, alebo ktorá Operačnému stredisku zavolá z ktorékoľvek z telefonných čísel, uvedených v On-line účte Objednávateľa.
3. V prípade, ak dôjde k Odcudzeniu vozidla a Operačnému stredisku sa nepodarí telefonicky spojiť s Kontaktnou osobou, alebo mu táto nedá jednoznačné pokyny na ďalší postup v súlade s poskytovanými službami, je operačné stredisko oprávnené aktivovať Blokovanie motora, inak iba na pokyn Kontaktnej osoby. V prípade nefunkčnosti motora Vozidla sa odporúča overiť, či nedošlo k postupu podľa predchádzajúcej vety.
4. V prípade, že sa Objednávateľ dozvie o Odcudzení inak, ako prostredníctvom Operačného strediska, zaväzuje sa o tom ihneď informovať Operačné stredisko a dať mu pokyny na ďalší postup v rozsahu zvoleného užívateľského programu Telematických služieb. Objednávateľ sa v rovnakom rozsahu zaväzuje zaviazat aj Kontaktnú osobu alebo Užívateľov.
5. Objednávateľ sa zaväzuje v prípade Odcudzenia poskytnúť Operačnému stredisku všetku požadovanú súčinnosť a riadiť sa jeho inštrukciami. Objednávateľ sa v rovnakom rozsahu zaväzuje zaviazat aj Kontaktnú osobu a Užívateľov.
6. Činnosti zásahovej skupiny Operačného strediska je možné vykonávať a poskytovať iba na území **Slovenskej republiky**.

#### **ČI. 8. UZAVRETIE, ÚČINNOSŤ A TRVANIE ZMLUVY.**

1. Doručenie riadne a úplne vyplneného a podpísaného Registračného formulára Poskytovateľovi sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy. Zmluva je uzavretá Registráciou. Zmluva nadobudne účinnosť Aktiváciou. Zmluva je uzavretá na jeden rok od nadobudnutia jej účinnosti. Zmluva nadobudne účinnosť v časti súvisiacej s osobnými údajmi osôb v nej uvedených a ktoré nie sú Objednávateľom, až oznámením a poučením týkajúcim sa spracovávaním ich osobných údajov podľa všeobecne záväzného právneho predpisu upravujúceho ochranu osobných údajov a udelením súhlasu so spracovávaním ich osobných údajov, ak sa takýto súhlas vyžaduje. Odvolaním tohto súhlasu, Zmluva v rozsahu odvolaného súhlasu prestane byť účinná. Aj bez účinnosti Zmluvy v rozsahu podľa predchádzajúcej vety má Poskytovateľ nárok na Cenu v plnej výške.
2. Zmluvu je možné aj opakovane predĺžiť vždy o jeden rok v prípade, ak Objednávateľ uhradí Cenu podľa bodu 2 čl. 4 VOP na ďalšie ročné obdobie. Cenu je možné uhradiť na základe údajov v upozorňujúcej správe, odoslanej Poskytovateľom pred ukončením Zmluvy. Platobné údaje sú uvedené aj na Webovej stránke v časti "OBNOVA SLUŽBY".
3. Ak po zániku Zmluvy dôjde na základe úhrady Ceny k poskytovaniu Telematických služieb, má sa za to, že došlo k obnoveniu Zmluvy na ďalší rok.
4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak je Objednávateľ v omeškaní viac ako jeden rok. Odstúpením od Zmluvy Zmluva nezaniká od počiatku, ale až momentom odstúpenia (*ex nunc*).

#### **ČI. 9. ZMENA VLASTNÍKA ALEBO DRŽITEĽA VOZIDLA**

1. Ak počas trvania Zmluvy dôjde k prevodu alebo prechodu vlastníctva Vozidla, alebo ak Objednávateľ prestane byť Držiteľom Vozidla bez súčasného nadobudnutia vlastníctva Vozidla, Zmluva sa ukončí.
2. Nadobúdateľ Vozidla alebo nový Držiteľ vozidla môže uzatvoriť novú zmluvu o Telematických službách, ak Zariadenie bez vád zostane namontované vo Vozidle.

#### **ČI. 10. REKLAMÁCIA TOVARU A SLUŽIEB, SŤAŽNOSTI A PODNETY**

1. Spotrebiteľ má právo na tovar a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv Spotrebiteľa. Poskytovateľ zodpovedá Spotrebiteľovi za vady poskytovaných Telematických služieb v rozsahu a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občianky zákonník v znení neskorších predpisov a osobitnými právnymi predpismi.

2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu na poskytovaný tovar a služby, sťažnosť a podnet osobne v mieste sídla, alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni Poskytovateľa, alebo písomne, zaslaním reklamácie na adresu sídla Poskytovateľa, alebo elektronickou poštou podľa článku 13. Podrobnejšie sú práva a povinnosti pri reklamacii, vrátane možnosti alternatívneho riešenia sporov, upravené v reklamačnom poriadku Poskytovateľa, ktorý je umiestnený na viditeľnom a dostupnom mieste v prevádzkarni predávajúceho, ako aj na webovej stránke Poskytovateľa.
3. Poskytovateľ vybavuje sťažnosti a podnety Spotrebiteľov s ohľadom na jeho personálne a prevádzkové možnosti.

#### **Čl. 11. ZMLUVA UZATVÁRANÁ SPOTREBITEĽOM NA DIAĽKU ALEBO MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV POSKYTOVATEĽA**

1. Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy a Kúpnej zmluvy v prípade, že táto bola uzatvorená na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov Poskytovateľa, a to do 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy v prípade Zmluvy alebo od prevzatia zariadenia v prípade Kúpnej zmluvy.
2. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy a Kúpnej zmluvy u Poskytovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, ktoré môže doručiť na adresu sídla Poskytovateľa, alebo na e-mailovú adresu setech@setech.sk. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od Zmluvy a Kúpnej zmluvy, ktorý mu odovzdal Poskytovateľ a ktorý sa nachádza aj na Webovej stránke.
3. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení bolo odoslané Poskytovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.
4. Po odstúpení od zmluvy Poskytovateľ vráti Spotrebiteľovi všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzatvorením zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Spotrebiteľovi. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si Spotrebiteľ zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý Poskytovateľ ponúka. Platby budú Spotrebiteľovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď Poskytovateľovi bude doručené oznámenie Spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký Spotrebiteľ použil pri svojej platbe, ak tento výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
5. Platba za zakúpený tovar bude Spotrebiteľovi uhradená až po doručení vráteného tovaru späť Poskytovateľovi.
6. Ak Spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva v zmysle definície podľa ustanovenia § 2 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., súvisiaca so zmluvou. Od Spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy.
7. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Zmluvy, ak sa poskytovanie služby začalo s výslovným súhlasom Spotrebiteľa a Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.
8. Ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy a pred začatím poskytovania Telematických služieb udelil výslovný súhlas so začatím poskytovania Telematických služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, Spotrebiteľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v Zmluve. Ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená, cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia.

#### **Čl. 12. Ochrana osobných údajov**

1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Bližšie informácie a poučenie o právach dotknutých osôb uvádza Poskytovateľ na Webovej stránke. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby dotknutá osoba (či už Kontaktná osoba alebo Užívateľ) pred registráciou do Systému alebo pred poskytnutím jej osobných údajov Poskytovateľovi, udelila Poskytovateľovi písomný súhlas so spracúvaním jej osobných údajov a aby jej boli poskytnuté všetky informácie a poučenia o jej právach, ktoré dotknutej osobe vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov, vrátane tých, ktoré by jej inak bol povinný poskytnúť Poskytovateľ. Objednávateľ zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, spôsobenú mu porušením záväzku Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety.

#### **Čl. 13. Doručovanie**

1. Robiť právne úkony a doručovať písomnosti možno aj prostredníctvom elektronickej pošty; zmluvné strany sú tak oprávnené robiť výlučne prostredníctvom e-mailových adries uvedených v Registračnom formulári, ak zmluvná strana písomne neoznámí protistrane inú alebo ďalšiu e-mailovú adresu na doručovanie. Za moment doručenia prostredníctvom elektronickej pošty sa považuje moment doručenia potvrdenia o úspešnom doručení správy na server prichádzajúcej pošty adresáta.

Prijaté v Bratislave dňa 01.09.2020