

VŠEOBECNÉ PREDAJNÉ, DODACIE, MONTÁŽNE A ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE ZÁKAZNÍKOV SPOLOČNOSTI W.R.V, s.r.o.

Sídlo spoločnosti: Osloboditeľov 2685/108, 962 21 Lieskovec,
IČO: 46 420 096, DIČ: 2023369194, IČ DPH: SK2023369194
Zápis: v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica,
oddiel: Sro, vložka č. 21042/S
Kontakt: tel: +421 903 503 047
e-mail: wapzv@wapzv.sk

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj
Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa
Kontakt: tel: +421 48 412 49 69, +421 48 415 18 71, fax: +421 48 412 46 93,
e-mail: bb@soi.sk

1. Platnosť a záväznosť Všeobecných predajných, dodacích, montážnych a záručných podmienok pre zákazníkov spoločnosti W.R.V., s.r.o.

1.1. Tieto Všeobecné predajné, dodacie, montážne a záručné podmienky pre zákazníkov spoločnosti W.R.V., s.r.o. (ďalej len „VZP“) vydáva obchodná spoločnosť W.R.V., s.r.o., so sídlom Osloboditeľov 2685/108, 962 21 Lieskovec (ďalej aj ako „spoločnosť W.R.V.“) za účelom úpravy všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo záväzkovo-právnych vzťahov medzi spoločnosťou W.R.V. ako dodávateľom produktov/služieb W.R.V. a jej zákazníkom (ďalej len „zákazník“, spolu aj ako „zmluvné strany“).

1.2. Spoločnosť W.R.V. je oficiálnym obchodným partnerom spoločnosti Nilfisk-Advance s.r.o.

1.3. **Zákazníkom** na účely týchto VZP je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá nakupuje produkty, alebo využije služby spoločnosti W.R.V.

1.4. **Produktom** na účely týchto VZP sú všetky výrobky a príslušenstvo k nim, ktoré obchodná spoločnosť W.R.V., s.r.o. ponúka, alebo predáva.

1.5. Za **služby** sa na účely týchto VZP považuje najmä montáž, záručný a pozáručný servis produktov spoločnosti W.R.V., ako aj iné s tým súvisiace činnosti.

1.6. Spoločnosť W.R.V. sa neriadi inými všeobecnými zmluvnými podmienkami, pokiaľ sa na tom zmluvné strany vopred písomne nedohodli.

1.7. Pre predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu www.wapzv.sk sa tieto VZP nevzťahujú. Spoločnosť W.R.V. pre takýto predaj vydáva samostatné **Všeobecné obchodné podmienky pri predaji tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu spoločnosti W.R.V.**

1.8. Spoločnosť W.R.V. umožní každému zákazníkovi oboznámiť sa so znením týchto VZP, a to ich zverejnením na oficiálnej internetovej stránke spoločnosti W.R.V., s.r.o., v sídle spoločnosti, alebo na jej jednotlivých prevádzkach. Tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť nadobúdacieho/účtovného dokladu k dodávanému produktu.

1.9. Ustanovenia týchto VZP sú pre zmluvné strany záväzné, pokiaľ zmluva neustanovuje inak.

2. Ponuky, podklady

2.1. Akékoľvek ponuky produktov spoločnosti W.R.V., vydané a zverejnené na jej internetových stránkach, dostupné v sídle spoločnosti, jej prevádzkach alebo prístupné iným spôsobom, sú, pokiaľ nie je uvedené alebo zmluvnými stranami dohodnuté inak, nezáväzné, a to predovšetkým z hľadiska uvádzaných údajov, vrátane ceny, množstva, dodacích lehôt, možností dodania tovaru a pod..

2.2. Všetky podklady, obrázky, výkresy, údaje o hmotnostiach a rozmeroch produktov, priložené k ponukám spoločnosti W.R.V., sú len orientačné, a pokiaľ nie sú výslovne označené ako záväzné, môže ich spoločnosť W.R.V. meniť.

2.3. Spoločnosť W.R.V. si vyhradzuje vlastnícke a autorské právo ku všetkým predbežným kalkuláciám, výkresom a podkladom poskytnutým zákazníčkovi za účelom oboznámenia sa s ponukou spoločnosti W.R.V..

2.4. Ponuka produktov spoločnosti W.R.V. je zverejnená aj na internetovej stránke www.wapzv.sk a www.priemyselne-vysavace.eu. Väčšina údajov zverejnených na uvedenej stránke je zákazníčkovi dostupná bez registrácie osobných údajov. V prípade, ak má zákazník záujem oboznámiť sa s aktuálnym cenníkom zverejnených produktov, po vyplnení a odoslaní kontaktného formulára získa bezodplatný prístup k požadovaným údajom.

3. Cena, vedľajšie poplatky a vyúčtovanie montážnych/servisných prác

3.1. Všetky ceny produktov spoločnosti W.R.V. vychádzajú z katalógového cenníka spoločnosti W.R.V., aktuálne vydaného a zverejneného na internetových stránkach spoločnosti W.R.V., dostupného v sídle spoločnosti alebo jej prevádzkach, a ak nie je uvedené inak, sú uvedené v mene EUR a zahŕňajú príslušnú sadzbu DPH v súlade s platnou právnou úpravou.

3.2. V prípade, ak od okamihu objednávky produktu do okamihu splnenia konkrétnej dodávky dôjde v súlade s týmto článkom VZP k zmene predajnej ceny jednotlivých produktov, je spoločnosť W.R.V. oprávnená fakturovať za dodaný produkt aktuálnu, aj vyššiu predajnú cenu, ktorá je platná a zverejnená v deň dodania tovaru. Zmenu predajnej ceny je spoločnosť W.R.V. tiež oprávnená vykonať v prípade preukázateľnej zmeny základu pre kalkuláciu cien, predovšetkým pri zmene materiálových a mzdových nákladov či štátnych odvodov, a/alebo iných poplatkov a povinností. V tomto prípade je predajnou cenou produktu cena primerane zvýšená, najviac však o 10 %. O odôvodnenom zvýšení predajnej ceny produktu je spoločnosť W.R.V. povinná bez zbytočného odkladu zákazníka informovať.

3.3. V prípade montážnych alebo servisných prác, ktoré spoločnosť W.R.V. realizuje priamo alebo prostredníctvom svojich obchodných partnerov, sa tieto práce účtujú vždy podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti W.R.V. platných v okamihu realizácie montáže alebo servisu.

3.4. V prípade, že po potvrdení objednávky montážnych alebo servisných prác spoločnosťou W.R.V. dôjde z dôvodov uvedených v článku 3.2 týchto VZP k odôvodnenému zvýšeniu nákladov alebo vstupov, najviac však o 10 %, je spoločnosť W.R.V. povinná o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu upovedomiť zákazníka.

3.5. V prípade, ak napriek potvrdenej a odsúhlasenej objednávke na produkt, montážne alebo servisné práce, tieto práce spoločnosťou W.R.V. realizované z dôvodov na strane zákazníka nebudú, je zákazník povinný znášať náhradu hotových nákladov, ktoré vznikli spoločnosti W.R.V. v súvislosti s prípravou dodávky/montáže/opravy.

4. Úhrada splatných pohľadávok/závazkov, následky omeškania s úhradou splatných pohľadávok/závazkov

4.1. Predajnú cenu dodaného produktu alebo služby je zákazník povinný zaplatiť v hotovosti, a to pri prevzatí produktu alebo služby. Ak zmluvné strany vzájomne dohodnú spôsob platby prevodným príkazom na bankový účet spoločnosti W.R.V., je zákazník povinný vykonať úhradu predajnej ceny/ceny služby v lehote 14 dní od dátumu vystavenia faktúry, ak ďalej nie je ustanovené, alebo písomne zmluvnými stranami dohodnuté inak. Úhrada sa považuje za vykonanú okamihom pripísania platby na určený bankový účet.

4.2. Ak spoločnosť W.R.V. produkt/službu podľa požiadaviek zákazníka dodá/vykoná na miesto/mieste určené/určenom zákazníkom, spoločnosť W.R.V. má právo vyúčtovať si okrem predajnej ceny produktu/služby aj súvisiace náklady, najmä náklady súvisiace s prepravou, cestovné náhrady a pod..

4.3. Zákazník nemá právo bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti W.R.V. uhradiť nižšiu ako predajnú cenu produktu, alebo úhradu predajnej ceny viazať na splnenie podmienky.

4.4. V prípade, ak sa zákazník dostane do omeškania so zaplatením predajnej ceny za produkt/službu, má spoločnosť W.R.V. právo požadovať od zákazníka popri predajnej cene aj úroky z omeškania, a to vo výške ustanovenej v ustan. §-u 3 ods. 1 Nariadenia vlády SR č. 87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

4.5. V prípade podľa článku 4.4 týchto VZP má spoločnosť W.R.V. voči zákazníkovi okrem práva na úrok z omeškania aj nárok na zmluvnú pokutu za porušenie dohodnutých podmienok, a to vo výške 10% fakturovanej čiastky.

5. Balenie, nakladanie s produktmi

5.1. V prípade, ak spoločnosť W.R.V. dodáva produkt na miesto určené zákazníkom, zabalí alebo vybaví produkt na prepravu spôsobom, ktorý je obvyklý pre taký tovar; ak nemožno tento spôsob určiť, spôsobom potrebným na uchovanie a ochranu tovaru tak, aby bol produkt dodaný v bežnej kvalite.

5.2. Nakladanie s produktmi spoločnosti W.R.V., najmä po skončení ich životnosti, sa riadi príslušnými ustanoveniami Zákona č. 223/2001 Z.z. o odpadoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

6. Dodacie lehoty a termíny, predĺženie dodacej lehoty, omeškanie s prevzatím tovaru

6.1. Spoločnosť W.R.V. dodáva zákazníkovi produkty aj na objednávku.

6.2. Objednávka zákazníka, jej zmeny alebo doplnenia sa považujú za záväzné až po ich písomnom potvrdení spoločnosťou W.R.V. alebo zrealizovaní plnenia z nej vyplývajúceho, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

6.3. V prípade, ak zákazník vykoná objednávku produktu mailom, objednávka sa považuje za prijatú, ak jej prijatie a pravdepodobný termín dodávky formou e-mailu potvrdí spoločnosť W.R.V. zákazníkovi.

6.4. V prípade, že potvrdenie objednávky zákazníka spoločnosťou W.R.V. obsahuje akékoľvek zmeny alebo doplnenia oproti pôvodnej objednávke, považujú sa tieto zmeny alebo doplnenia za schválené zákazníkom, pokiaľ ním nie sú písomne namietané bezodkladne po doručení zmenenej objednávky.

6.5. Po potvrdení objednávky spoločnosťou W.R.V. sú obojstranne záväzné údaje o druhu a množstve dodávaných produktov spoločnosti W.R.V., ako aj cena týchto produktov, pokiaľ k jej zmene nedôjde podľa ust. čl. 3.2 a 3.4 týchto VZP.

6.6. Zamestnanci a/alebo zástupcovia spoločnosti W.R.V. nie sú oprávnení popri písomnej komunikácii a realizácii dodávok, uzatvárať so zákazníkom žiadne ústne dojednania; akékoľvek ústne dojednania sú nezáväzné, pokiaľ nie sú vedením spoločnosti W.R.V. písomne potvrdené.

6.7. Dodacie lehoty a termíny uvedené v písomnej objednávke (ak nie sú zmluvnými stranami výslovne v objednávke dohodnuté ako fixné) sa môžu po dohode so zákazníkom meniť, a to podľa rozsahu a povahy dodávky (druh, počet alebo prevedenie dodávaných produktov). Spoločnosť W.R.V. vyvíja maximálne úsilie, aby v písomnej objednávke uvedené dodacie lehoty a termíny boli dodržané. Ak zmluvné strany dodacie lehoty v objednávke nedohodli, platia dodacie lehoty a termíny primerané okolnostiam.

6.8. V prípade, ak spoločnosť W.R.V. dodáva zákazníkovi produkt prostredníctvom kuriérskej služby a nie je možné vopred určiť presnú hodinu dodania, je v záujme zákazníka vhodné ako dodaciu adresu označiť v objednávke miesto zamestnania, prípadne aj osobu poverenú zákazníkom na prevzatie produktu. Ak sa kuriérovi nepodarí produkt úspešne zákazníkovi doručiť, na adrese uvedenej v objednávke (kde sa v čase dodania zákazník nezdržoval) nechá kuriér oznámenie o neúspešnom doručení, vrátane telefónneho kontaktu, za účelom možnosti dohodnutia ďalšieho možného termínu dodania produktu. V prípade, ak aj opakovaný pokus o doručenie produktu bude neúspešný, má spoločnosť W.R.V. voči zákazníkovi nárok na vyúčtovanie zvýšených výdavkov spojených s opakovaním doručovania.

6.9. Pokiaľ ďalej nie je uvedené inak, za dodanie produktu riadne a včas sa považuje:

- odoslanie predmetu dodávky spoločnosťou W.R.V. zákazníkovi v súlade s podmienkami dohodnutými v objednávke (pomocou kuriérskej služby a pod.)
- včasné oznámenie o pripravenosti produktu zákazníkovi na miesto ním určené dodať
- umožnenie zákazníkovi prevziať si produkt v sídle/prevádzke spoločnosti W.R.V..

6.10. Ak je produkt spoločnosťou W.R.V. odoslaný v súlade s článkom 6.9 týchto VZP riadne a včas, je zákazník povinný prevziať produkt pri jeho dodaní.

6.11. Ak je zákazník v omeškaní s prevzatím produktu dodaného v súlade s článkom 6. bod 6.9 týchto VZP, má spoločnosť W.R.V. právo v súlade s ust. §-u 592 Občianskeho zákonníka neprevzatý produkt uložiť na náklady zákazníka vo verejnom skladišti, alebo u iného uschovávateľa a okrem zaplatenia predajnej ceny má právo požadovať od zákazníka aj poplatok za uskladnenie, a to vo výške nákladov spojených s uskladnením vo verejnom skladišti (za celú dobu uskladnenia až do prevzatia produktu).

6.12. Platným uzavretím objednávky/zmluvy sa na účely týchto VZP rozumie dosiahnutie konsenzu zmluvných strán o všetkých technických, obchodných a dodacích podmienkach, resp. úhrada zálohovej platby, ak bola spoločnosťou W.R.V. požadovaná.

6.13. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť spoločnosti W.R.V. za omeškanie s dodaním produktu sa na účely týchto VZP považuje: vyššia moc, prevádzkové poruchy, prekročenie dodacích lehôt subdodávateľmi, výpadok surovín, energie alebo pracovnej sily, štrajky, výluky z práce, problémy v sektore dopravy, dopravné poruchy, verejné nariadenia ako aj všetky podobné alebo zákonom predpokladané okolnosti. V týchto prípadoch spoločnosť W.R.V. dodá produkt bez zbytočného odkladu po odpadnutí prekážky uvedenej v tomto článku.

6.14. Ak spoločnosť W.R.V. vykonáva na žiadosť zákazníka opravu použitého produktu, termín dokončenia opravy, príp. výzvu na prevzatie zariadenia oznamuje spoločnosť W.R.V. zákazníkovi telefonicky/mailom, alebo zasiela zákazníkovi písomne. V prípade, ak si zákazník nevyzdvihne opravené zariadenie do jedného mesiaca od upovedomenia o vykonaní opravy, je spoločnosť W.R.V. oprávnená požadovať od zákazníka okrem zaplataenia ceny opravy aj poplatok za uskladnenie, a to vo výške nákladov spojených s uskladnením.

6.15. V prípade, ak si zákazník nevyzdvihne opravené zariadenie v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ho vyzdvihnúť, má spoločnosť W.R.V. právo opravené zariadenie predať tretej osobe. O zamýšľanom predaji opraveného zariadenia spoločnosť W.R.V. zákazníka písomne upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie zariadenia, najviac však v trvaní 7 dní od doručenia výzvy.

6.16. V prípade, ak spoločnosť W.R.V. po potvrdení objednávky zákazníka zistí, že objednaný produkt sa prestal vyrábať, alebo jeho výroba bola z akéhokoľvek dôvodu zrušená, dodá zákazníkovi namiesto objednaného produktu produkt v čase dodania vyrábaný, a to s rovnakými, príp. porovnateľnými parametrami, určený na dohodnutý účel a za cenu dohodnutú v objednávke, prípadne vymedzenú podľa článku 3. bod 3.2, alebo 3.4 týchto VZP. Spoločnosť W.R.V. bez zbytočného odkladu oznámi túto skutočnosť zákazníkovi a zároveň vyzve zákazníka na prevzatie produktu.

6.17. Ak produkt dodávaný podľa článku 6. bod 6.16 týchto VZP spĺňa požiadavky vymienené zákazníkom v objednávke, je zákazník objednávkou viazaný. V tomto prípade sa primerane použijú ustanovenia článku 6. bod 6.11 týchto VZP.

7. Prechod nebezpečenstva škody na tovare, prechod vlastníckeho práva k produktom

7.1. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na zákazníka okamihom jeho prevzatia.

7.2. Vlastnícke právo ku kúpenému produktu prechádza na zákazníka okamihom úplného zaplataenia predajnej ceny. Zákazník nie je oprávnený počas celej doby trvania výhrady vlastníckeho práva produkt akýmkoľvek spôsobom zaťažiť, založiť, scudziť alebo previesť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti W.R.V..

7.3. Na žiadosť zákazníka spoločnosť W.R.V. predávaný produkt pred zákazníkom prekontroluje, prípadne predvedie jeho činnosť.

7.4. Pokiaľ odoslanie/realizácia dodávky mešká z dôvodov na strane zákazníka, nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na zákazníka okamihom pripravenosti zásielky na jej odoslanie/odovzdanie; to isté platí aj pre prípad, ak mal dodávku vyzdvihnúť sám zákazník.

8. Predpisy pre montáž/inštaláciu produktov, súvisiace náklady, prípravné práce a pod.

8.1. V prípade potreby montáže/inštalácie produktov spoločnosti W.R.V. v rámci ich dodania, nie je spoločnosť W.R.V. povinná žiadnym spôsobom skúmať alebo uskutočniť kontrolu miesta montáže/inštalácie konkrétneho produktu z hľadiska jeho vhodnosti alebo nosnosti podlahy, príp. stropu a pod.. V prípade pochybností o vhodnosti miesta montáže/inštalácie má zákazník povinnosť poradiť sa s príslušným odborníkom.

8.2. Pokiaľ dodávka produktu spoločnosti W.R.V. zahŕňa aj montáž/inštaláciu produktov, platí:

- do termínu montáže/inštalácie produktov musia byť splnené priestorové podmienky v súlade s projektovou dokumentáciou spoločnosti W.R.V.,
- vedľajšie práce súvisiace s montážou/inštaláciou produktov, a to najmä upevnenie vykurovacích telies, drobné búracie, stavebné, murárske, stolárske, maliarske, elektrikárske, inštalácie a iné práce, dodávka a inštalácia estetických a ochranných obložení alebo ich častí, ako aj náter vykurovacích telies, príchytiek atď. (ďalej len „vedľajšie práce“), uskutoční spoločnosť W.R.V. len vtedy, ak sa na tom zmluvné strany výslovne dohodli a zákazník si tieto vedľajšie práce písomne objednal; vedľajšie práce sa vždy hradia osobitne,
- pri dodávke nadrozmerných alebo ťažkých produktov alebo ich častí na miesto dodania určené zákazníkom, musí zákazník zabezpečiť a poskytnúť pomoc a súčinnosť pri preprave a montáži, najmä bezodplatným poskytnutím pracovnej sily a/alebo náradia, v nevyhnutnej miere,

- d) zákazník je povinný na vlastné náklady zabezpečiť dodávku elektrickej energie a vody (predovšetkým privodom vody so závitovým uzáverom a výpustným zariadením v kotolni)
- e) zákazník je povinný zabezpečiť na vlastné náklady dodávku paliva a vody na uvedenie produktov do prevádzky, na tlakovú a vykurovaciu skúšku, ak sú dojednanou súčasťou dodávky, alebo povinnosť vykonať ich vyplýva zo zákonných ustanovení; izoláciu a zabudovanie potrubných vedení po týchto skúškach zabezpečí na vlastné náklady zákazník, ak nie sú súčasťou dodávky,
- f) súčasťou vedľajších prác nie je revízia správa elektrických, plynových a dymovodných zariadení ak nebolo dohodnuté inak.

8.3. Vyúčtovanie montážnych/inštalčných prác vykoná spoločnosť W.R.V. osobitne podľa aktuálnych sadzieb týchto prác, platných k okamihu vykonania montáže/inštalácie.

9. Reklamačný poriadok - Zodpovednosť za chyby, Záruka, Reklamácie

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na produkty predávané spoločnosťou W.R.V.

9.1. Spoločnosť W.R.V. zodpovedá za chyby, ktoré má predaný produkt pri prevzatí zákaznikom. Spoločnosť W.R.V. zodpovedá aj za chyby, ktoré sa vyskytnú počas záručnej doby, ak ďalej nie je ustanovené inak.

9.2. V prípade predaja produktov na súkromnú potrebu sa dĺžka záručnej doby riadi platnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka (§ 620 ods.1. Občianskeho zákonníka) a trvá teda **24 mesiacov** s výnimkami stanovenými Zákomom a začína plynúť odo dňa prevzatia produktu zákaznikom. Pokiaľ je produkt predávaný podnikateľovi a produkt kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi **záručnými podmienkami výrobcu** v súlade s §429 ods.2. Obchodného zákonníka. V prípade, ak je potrebné uviesť zakúpený produkt do prevádzky a túto činnosť vykoná spoločnosť W.R.V., alebo osoba spoločnosťou W.R.V. poverená, záručná doba začína plynúť odo dňa uvedenia produktu do prevádzky.

9.3. Záručná lehota uvedená v článku 9.2 týchto VZP sa predlžuje o dobu, počas ktorej nemohol zákazník tovar v záručnej dobe používať z dôvodu prevádzanej záručnej opravy spoločnosťou W.R.V..

9.4. O dĺžke poskytnutej záruky vydáva spoločnosť W.R.V. zákazníkovi záručný list. Ak to povaha produktu umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.

9.5. Nároky zo zodpovednosti za chyby produktu (ďalej len „reklamácia“) je zákazník oprávnený uplatniť písomne, vyplnením **Oznámenia o uplatnení reklamácie** a jeho odovzdaním spolu s reklamovaným produktom výlučne v prevádzkach spoločnosti W.R.V., alebo v autorizovaných zmluvných servisoch uvedených v príslušnom záručnom liste. V prevádzkach spoločnosti W.R.V., alebo v prevádzkach autorizovaných zmluvných servisov (ďalej určená osoba) je počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie, ktorý použije zákazníka o jeho právach podľa §622 a 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka¹⁾ v znení neskorších predpisov. Reklamáciu zákazník môže uplatniť aj prostredníctvom diaľkovej komunikácie, zaslaním formulára pre uplatnenie reklamácie e-mailom, doporučenou poštovou zásielkou, faxom. Záručné opravy je oprávnená vykonávať výhradne spoločnosť W.R.V., alebo jej autorizovaný zmluvný servis, uvedený v príslušnom záručnom liste.

9.6. **Oznámenie o uplatnení reklamácie** je umiestnené na príslušnej podstránke webovej stránky www.wapzv.sk. Zákazník je povinný pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah chyby tovaru. Zákazník zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ustanovení §622 a 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Ak zákazník zasiela tovar na reklamáciu prepravnou službou, spoločnosť W.R.V. odporúča poistiť zásielku. Zásielky na dobierku spoločnosť W.R.V. nepreberá.

9.7. Ak ide o **chybu, ktorú možno odstrániť** bez toho, aby sa zhoršila kvalita a úžitkové vlastnosti produktu, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť W.R.V. je povinná chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu produktu, alebo ak sa chyba týka len súčastí produktu, výmenu súčastí, ak tým spoločnosti W.R.V. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu, alebo závažnosť chyby. Spoločnosť W.R.V. môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný produkt za bezchybný, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

9.8. Ak ide o **chybu, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez chyby, má zákazník právo na výmenu produktu, alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave, alebo pre väčší počet chýb produkt riadne užívať. Nemožnosťou produkt riadne užívať sa rozumie, keď je zákazník v dôsledku opakovane sa vyskytujúcej chyby, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb pomerne dlhý čas vylúčený z používania produktu, takže nemožno od neho spravodlivo požadovať, aby trpel také obmedzenie. Za väčší počet chýb predaného produktu možno spravidla považovať aspoň tri rôzne odstrániteľné chyby a za opätovný výskyt chyby vyskytnutie tej istej chyby po jej aspoň dvoch

predchádzajúcich opravách. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

9.9. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v **Oznámení o uplatnení reklamácie** a v potvrdení o uplatnení reklamácie produktu podľa bodu 9.5. týchto reklamačných podmienok.

9.10. Na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré zo svojich práv v zmysle ustanovení §622 a 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje, je spoločnosť W.R.V., alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa §2 písm m) Zákona 250/2007 ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu produktu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (začiatku reklamačného konania). Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

9.11. Reklamačné konanie týkajúce sa produktu, ktorý sa dá doručiť spoločnosti W.R.V. začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledovné podmienky:

- a) doručenie čistého a kompletného predmetu reklamácie/produktu spoločnosti W.R.V.
- b) doručenie formulára pre uplatnenie reklamácie
- c) doručenie dokladu o kúpe
- d) doručenie záručného listu

9.12. Pri reklamačnom konaní týkajúcom sa produktu, ktorý sa nedá objektívne doručiť spoločnosti W.R.V., alebo ktorý je pevne zabudovaný, zákazník je okrem splnenia podmienok podľa predchádzajúceho bodu povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného produktu spoločnosťou W.R.V., alebo treťou osobou určenou spoločnosťou W.R.V.. Reklamačné konanie týkajúce sa produktu, ktorý sa nedá objektívne doručiť spoločnosti W.R.V., alebo ktorý je pevne zabudovaný, začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka produktu podľa tohto bodu. Ak však spoločnosť W.R.V., alebo určená osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany zákazníka nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia **Oznámenia o uplatnení reklamácie** spoločnosti W.R.V., reklamačné konanie začína dňom doručenia Formulára pre uplatnenie reklamácie spoločnosti W.R.V..

9.13. Spoločnosť W.R.V. pri uplatnení reklamácie podľa článku 9.5 týchto VZP vydá zákazníkovi potvrdenie o prijatej reklámii. Riadne a včas uplatnenú reklamáciu spoločnosť W.R.V. vybaví v rámci reklamačného konania v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom diaľkovej komunikácie, spoločnosť W.R.V. je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť zákazníkovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

9.14. V prípade, ak zákazník svojvoľne vykoná, alebo dá vykonať akýkoľvek zásah do zapojenia produktu neoprávnenej osobe, príp. osobe inej ako v článku 9.5 týchto VZP, spoločnosť W.R.V. nezodpovedá za chyby produktu spôsobené takýmto neodborným zásahom a zákazník stráca záruku za akosť.

9.15. Spoločnosť W.R.V. uplatnenú reklamáciu v súlade s ust. §-u 18 Zákona 250/2007 o ochrane spotrebiteľa zamietne, ak chyba produktu vznikla z nasledovných dôvodov:

- a) nevhodného alebo neodborného používania, chybnéj montáže, resp. neodborného uvedenia do prevádzky zákazníkom alebo tretími neautorizovanými osobami,
- b) obvyklého opotrebenia, nesprávnej alebo nedbalej manipulácie, neodborného zásahu alebo úpravy zariadenia,
- c) neprimeraného a nadmerného namáhania, použitia nevhodných/neodporúčaných prevádzkových prostriedkov a náplní, použitia nevhodných náhradných materiálov alebo dielov, chybných stavebných prác,
- d) nevhodných chemických, mechanických, elektrochemických alebo elektrických vplyvov.

9.16. Ak zákazník reklamáciu produktu uplatnil **počas prvých 12 mesiacov od kúpy** a spoločnosť W.R.V./určená osoba v prípadoch podľa bodov 9.14. a 9.15. zamietne na základe odborného posúdenia²⁾, spoločnosť W.R.V. /určená osoba nevyžaduje od zákazníka úhradu nákladov na odborné posúdenie, alebo súvisiacich nákladov.

9.17. Ak zákazník reklamáciu produktu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a spoločnosť W.R.V. ju podľa bodov 9.14. a 9.15. zamietne, v doklade o vybavení reklamácie je uvedené, komu môže zákazník zasláť produkt na odborné posúdenie. Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť spoločnosti W.R.V. za chybu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia produktu záručná doba neplynie.

9.18. O vybavení reklamácie vydá spoločnosť W.R.V./určená osoba zákazníkovi písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa začatia reklamačného konania. Doklad spolu s produktom bude zákazníkovi odovzdaný

osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej, kuriérskej alebo donáškovej služby, prípadne bude zaslaný e-mailom a zároveň bude vyzvaný k prevzatíu reklamovaného produktu.

10. Ochrana osobných údajov

Predávajúci vyhlasuje, že pri spracúvaní osobných údajov spotrebiteľa postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „ZOOU“) a Nariadením (EÚ) 2016/679 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „GDPR“), a že so zreteľom na najnovšie poznatky, na náklady na vykonanie opatrení, na povahu, rozsah, kontext a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva fyzických osôb prijal primerané technické a organizačné opatrenia na zaistenie úrovne bezpečnosti primeranej tomuto riziku.

10.1 Zákazník a spoločnosť W.R.V. sa dohodli, že zákazník v prípade, že je fyzickou osobou je povinný uviesť spoločnosti W.R.V. svoje meno, priezvisko, adresu dodania, PSČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu. Zákazník a spoločnosť W.R.V. sa dohodli, že zákazník v prípade, že je právnickou osobou, alebo živnostníkom je povinný oznámiť spoločnosti W.R.V. svoje obchodné meno, fakturačnú adresu, IČO, DIČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu.

10.2 Objednávku tovaru je možné uskutočniť aj bez registrácie na internetovom obchode, pričom zadané údaje budú uchované iba jednorázovo pre uskutočnenie konkrétnej objednávky tovaru. Zadané údaje môže zákazník skontrolovať v doručenej potvrdzujúcej e-mailovej správe s uvedeným on-line odkazom na objednávku. Zmenu, alebo korekciu údajov v objednávke je možné v takomto prípade vykonať e-mailom.

10.3 Zaregistrovaný zákazník internetového obchodu si môže kedykoľvek skontrolovať a zmeniť poskytnuté osobné údaje, ako aj zrušiť svoju registráciu po prihlásení sa na internetovej stránke elektronického obchodu v časti **Užívateľská sekcia – osobné údaje**.

10.4 Pri uzatváraní kúpnych zmlúv spracúva predávajúci osobné údaje spotrebiteľa na právnom základe v zmysle ustanovenia § 13 ods. 1 písm. b) ZOOU, nakoľko spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie kúpnej zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je spotrebiteľ ako dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením kúpnej zmluvy na základe žiadosti spotrebiteľa ako dotknutej osoby a je teda nevyhnutné na plnenie záväzkov vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, a to najmä pri vystavení faktúry, kontaktovaní spotrebiteľa v súvislosti s vybavovaním jeho objednávky a doručení objednaného tovaru. Predávajúci spracúva osobné údaje spotrebiteľa v rozsahu: krstné meno, priezvisko, e-mailová adresa, fakturačná adresa, adresa dodania, kontaktné telefónne číslo, ďalšie údaje dotknutej osoby, ktorých spracúvanie je dôvodné na dosiahnutie účelu spracúvania v súlade s platnými právnymi predpismi na ochranu osobných údajov. Predávajúci spracúva osobné údaje spotrebiteľa po dobu určitú a to do splnenia účelu spracúvania osobných údajov spotrebiteľa. Predávajúci po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov spotrebiteľa

10.5 Zákazník odoslaním objednávky udeľuje spoločnosti W.R.V. v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov súhlas na spracovávanie jeho osobných údajov uvedených v objednávke v informačnom systéme predávajúceho za účelom plnenia kúpnej zmluvy uzatváranej podľa VZP. Súhlas zákazník udeľuje na dobu určitú vyplývajúcu zo zákonnej povinnosti predávajúceho archivovať daňové doklady po dobu 10 rokov. Zákazník má právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať zaslaním písomného oznámenia na poštovú adresu predávajúceho uvedenú v čl. 1.1. VZP. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu zákazníkom spoločnosti W.R.V. a údaje budú následne vymazané. Zákazník udeľuje súhlas dobrovoľne. Zákazník prehlasuje, že osobné údaje uvedené v objednávke sú pravdivé. Zákazník má možnosť aktualizovať svoje údaje priamo v on-line režime na web stránke internetového obchodu predávajúceho po úspešnom prihlásení sa svojim registrovaným menom a heslom.

10.6 Zákazník môže (v internetovom obchode zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky) vyjadriť svoj súhlas v zmysle ust. § 11 ods. 1 zákona, aby spoločnosť W.R.V. spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho týkajúcej sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch, týkajúcich sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch.

10.7. Spoločnosť W.R.V. sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

10.8. Spoločnosť W.R.V. vyhlasuje, že v súlade s ust. § 6 ods. 2 písm. c) ZOOÚ osobné údaje bude získavať výlučne na účel uvedený vo VZP predávajúceho a zabezpečí, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli zhromaždené a že ich nebude združovať s osobnými údajmi, ktoré boli získané na iné účely.

10.9. Zákazník udeľuje spoločnosti W.R.V. súhlas podľa bodu 10.5 tohto dokumentu o ochrane osobných údajov na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov kupujúceho. Spoločnosť W.R.V. po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov kupujúceho. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže zákazník odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu zákazníkom spoločnosti W.R.V..

10.10. Zákazník bude pred odoslaním objednávky na internetovom obchode vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky potvrdil, že spoločnosť W.R.V. mu dostatočným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom oznámil:

- a) svoje identifikačné údaje, ktoré sú uvedené v čl. 11.1. tohto dokumentu,
- b) identifikačné údaje tretej strany, ktorou je spoločnosť, ktorá doručí kupujúcemu objednaný tovar. Údaje sú uvedené v bode 11.2. tohto dokumentu,
- c) účel spracúvania osobných údajov, ktorým je uzavretie kúpnej zmluvy medzi spoločnosťou W.R.V. a zákazníkom,
- d) že bude spracúvať osobné údaje zákazníka v rozsahu meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a mailovú adresu, ak je zákazník fyzickou osobou a v rozsahu obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, číslo telefónu a mailovú adresu ak je zákazník právnickou osobou,
- e) že požadované osobné údaje je zákazník povinný poskytnúť,

10.11. Spoločnosť W.R.V. vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje ZOOÚ ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať. Spoločnosť W.R.V. vyhlasuje, že súhlas dotknutej osoby si nebude vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru, alebo povinnosti ustanovenej spoločnosťou W.R.V..

10.12. Zákazník má právo na základe písomnej žiadosti od spoločnosti W.R.V. vyžadovať:

- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o jeho osobe spracúvané,
- b) účel spracúvania osobných údajov,
- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní svojich osobných údajov v informačnom systéme a o jeho stave v rozsahu:
 - I.) identifikačné údaje spoločnosti W.R.V. a zástupcu spoločnosti W.R.V., ak bol vymenovaný,
 - II.) identifikačné údaje sprostredkovateľa; to neplatí, ak spoločnosť W.R.V. pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa § 8 ZOOÚ,
- d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
- e) vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- f) doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre zákazníka na zaručenie jeho práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä:
 - I.) poučenie o dobrovoľnosti, alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak spoločnosť W.R.V. získava osobné údaje zákazníka na základe súhlasu zákazníka podľa § 11 ZOOÚ, oznámi aj čas platnosti súhlasu, a ak zákazníkovi povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva z priamo vykonateľného právne záväzného aktu Európskej únie, medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo zákona, spoločnosť W.R.V. oznámi zákazníkovi právny základ, ktorý túto povinnosť ukladá, a upovedomí o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje,

II.) informácie o tretích stranách, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté,

III.) okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené,

IV.) formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené,

V.) tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov,

- g) opravu jeho nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- h) likvidáciu jeho osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
- i) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu ZOOÚ, alebo iného platného právneho predpisu SR.
- j) zrušenie súhlasu so spracovaním osobných údajov na mailovej adrese: marketing@wapzv.sk

10.13. Zákazník na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietat' voči:

- a) spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
- b) využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
- c) poskytovaní osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu.

10.14. Zákazník na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietat' voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) ZOOÚ vyslovením oprávnených dôvodov, alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jeho práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka zákazníka je oprávnená, spoločnosť W.R.V. je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie zákazník namietal, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovat' ihneď, ako to okolnosti dovoľia.

10.15. Zákazník na základe písomnej žiadosti, alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u predávajúceho kedykoľvek namietat' a nepodrobiť sa rozhodnutiu predávajúceho, ktoré by malo pre neho právne účinky, alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jeho osobných údajov. Zákazník má právo žiadať predávajúceho o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom spoločnosť W.R.V. je povinná žiadosti zákazníka vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia spoločnosť W.R.V. informuje zákazníka v lehote podľa ods. 9.18. tohto dokumentu. Zákazník nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov zákazníka, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov, alebo počas existencie zmluvných vzťahov spoločnosť W.R.V. vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke zákazníka, alebo ak spoločnosť W.R.V. na základe zmluvy prijala iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov zákazníka.

10.16. Ak zákazník uplatní svoje právo písomne a z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona; žiadosť podanú elektronickou poštou, alebo faxom zákazník doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania.

10.17. Zákazník pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať o tom oznámenie Úradu na ochranu osobných údajov. Ak zákazník nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca.

10.18. Spoločnosť W.R.V. je povinná písomne vybaviť žiadosť zákazníka podľa tohto čl. tohto dokumentu, resp. vyhovieť požiadavkám zákazníka podľa ZOOÚ a písomne ho informovať najneskoršie do 30 dní od prijatia žiadosti, alebo požiadavky.

10.19. Obmedzenie práv zákazníka podľa § 28 ods. 2 ZOOÚ spoločnosť W.R.V. bezodkladne písomne oznámi dotknutej osobe a Úradu ma ochranu osobných údajov.

10.20. Spoločnosť W.R.V. oznamuje týmto zákazníčkovi, že v súlade s ust. § 15 ods. 1 písm. e) bod 3 a bod 4 ZOOÚ pri spracúvaní osobných údajov kupujúceho sa predpokladá, že osobné údaje zákazníka budú poskytnuté a sprístupnené tretím stranám, resp. okruhu príjemcov uvedeným v bode 11.6. tohto dokumentu.

11. Podrobné informácie o spracúvaní a ochrane osobných údajov v zmysle zákona č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a Všeobecného nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 . o ochrane osobných údajov

11.1. Prevádzkovateľ informačného systému

W.R.V., s.r.o., Osloboditeľov 2685/108, 962 21 Lieskovec, IČO: 46 420 096

Prevádzkovateľ získava osobné údaje pomocou registračného formulára, umiestneného na stránke www.wapzv.sk a na www.priemyselne-vysavace.eu alebo prostredníctvom objednávok zaslaných spoločnosti W.R.V.

11.2 Sprostredkovateľ

Slovak Parcel Service, s.r.o., Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, IČO: 31 329 217
SLOVENSKÝ DORUČOVACÍ SYSTÉM, s.r.o., Družby 22, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 45 497 885
TOPTRANS EU, a.s., Na Priehon 50, 949 05 Nitra, IČO: 36703923

Prevádzkovateľ poskytuje sprostredkovateľovi osobné údaje zákazníka v rozsahu: akademický titul, meno, priezvisko, fakturačná adresa, adresa dodania, telefónne číslo, emailová adresa. Sprostredkovateľ získava pre prevádzkovateľa osobný údaj "číslo občianskeho preukazu" , alebo číslo iného dokladu totožnosti pri doručení tovaru. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje aj prostredníctvom inej osoby - subdodávateľa, ktorá zabezpečuje ich ochranu na zodpovednosť sprostredkovateľa.

11.3. Účel a doba spracúvania osobných údajov

- Vystavenie daňového dokladu - faktúry, v zmysle zákona 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty, § 71 ods. 2 písm. b). Zákonne predpísaná doba archivácie daňových dokladov je 10 rokov a tým je daná aj doba potrebná pre spracúvanie osobných údajov prevádzkovateľom až do ich likvidácie.
- Doručenie tovaru a identifikácia zákazníka pred odovzdaním vopred zaplateného tovaru.
- Potvrdenie objednávky, platby za tovar, dodania objednaného tovaru - telefonicky a prostredníctvom elektronickej pošty.
- Evidencia zákazníkov na účely vedenia ich užívateľských účtov v informačnom systéme spoločnosti W.R.V. a na stránke www.wapzv.sk a www.priemyselne-vysavace.eu
- Evidencia zákazníckych objednávok pre riešenie prípadných reklamácií.
- Zasielanie informačných elektronických správ, ak o túto službu prejaví zákazník záujem.

11.4. Zoznam spracúvaných osobných údajov

- Fakturačné údaje : Meno a priezvisko, akademický titul, Adresa trvalého bydliska
- Údaje pre doručenie : Meno a priezvisko príjemcu, Adresa doručenia, Telefónne číslo príjemcu (*ak ho vyžadujú ho prepravné spoločnosti*)
- Kontaktné údaje : Meno kontaktnej osoby, Telefónne číslo - pre potreby potvrdenia objednávky, prijatia platby, komunikáciu so zákazníkom, Adresa elektronickej pošty - pre potreby zaslania potvrdenia objednávky, núdzový komunikačný prostriedok, ak zákazník nie je dostupný na uvedenom telefónnom čísle.

- Údaje získavané pri odovzdávaní zaplateného tovaru : Číslo občianskeho preukazu, alebo iného dokladu totožnosti, pre ochranu zákazníka, aby zaplatený tovar neprevzala neoprávnená osoba, číslo OP je zaznamenané v dodacom liste (*neplatí pre zásielky na dobierku*).
- Údaje o Vašich objednávkach - pre potreby ich vybavenia a riešenia prípadných reklamácií.

11.5. Nutnosť poskytnutia osobných údajov

- Prevádzkovateľ získava iba tie osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na splnenie záväzkov, ktoré od neho zákazník objednaním tovaru očakáva. Bez týchto údajov nebude možné spracovať prijatú objednávku. Preto je zákazník povinný vyplniť všetky požadované údaje pri realizovaní objednávky.
- Pre ochranu zákazníka je nevyhnutné, aby pri odovzdávaní už zaplateného tovaru umožnil prevádzkovateľovi, alebo sprostredkovateľovi overenie jeho totožnosti a zapísanie čísla občianskeho preukazu, alebo iného preukazu totožnosti do dodacieho listu. Toto opatrenie má predchádzať neoprávnenému prevzatiu tovaru treťou osobou, pokiaľ zákazník za tento tovar už zaplatil. Pri platbe na dobierku sa overenie totožnosti a zápis čísla OP nevyžaduje.

11.6. Tretie strany, ktorým budú údaje poskytnuté

Osobné údaje neposkytujeme žiadnym spoločnostiam spravujúcim databázy osobných údajov, ani žiadnym iným tretím stranám, okrem rozsahu potrebného na :

doručenie tovaru sprostredkovateľom :

- Partnerská kuriérska spoločnosť:
Slovak Parcel Service, s.r.o., Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, IČO: 31 329 217
SLOVENSKÝ DORUČOVACÍ SYSTÉM, s.r.o., Družby 22, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 45 497 885
TOPTRANS EU, a.s., Na Priehon 50, 949 05 Nitra, IČO: 36703923

Rozsah poskytovaných údajov: Akademický titul, meno a adresa príjemcu, fakturačná adresa, adresa doručenia, telefónne číslo a e-mail príjemcu, celková cena objednávky v prípade platby na dobierku. Vo výnimočných situáciách môže byť na doručenie tovaru operatívnym rozhodnutím vybraná iná prepravná spoločnosť. Vzhľadom na operatívny charakter rozhodnutia nie je možné dopredu určiť názov a sídlo predmetnej spoločnosti.

prevádzku a údržbu informačných systémov prevádzkovateľa :

- | | |
|------------------------------------|---|
| poskytovateľ webhostingu : | WEBY GROUP, s.r.o., Nižovec 2a, 960 01 Zvolen, IČO : 36 046 884 |
| poskytovateľ ekonomického systému: | Stormware s.r.o., Matúšova 48, 811 04 Bratislava (Horský park)
IČO: 36 244 791 |
| poskytovateľ účtovníctva: | Ing. Jana Babicová, M. M. Hodžu 12, 96001 Zvolen, IČO: 34623876 |

Uvedeným spoločnostiam nie sú osobné údaje ďalej poskytované na spracúvanie, ale môžu im byť za určitých okolností sprístupnené (pri riešení porúch, upgradov systémov a pod.).

11.7. Zverejnenie údajov

Prevádzkovateľ získané údaje v žiadnom prípade nezverejňuje.

11.8. Práva a povinnosti dotknutej osoby

- Zákazník je povinný uviesť iba úplné a pravdivé údaje.
- Zákazník sa zaväzuje preukázať svoju identitu pri odovzdávaní zaplateného tovaru a zapísať číslo občianskeho preukazu do dodacieho listu (*neplatí pre zásielky na dobierku*).
- Zákazník sa zaväzuje, že v prípade zmeny svoje údaje zaktualizuje a to najneskôr pred zrealizovaním prvej objednávky nasledujúcej po vzniku zmeny.

- Zákazník sa zaväzuje, že ak poskytne osobné údaje tretej osoby ako údaje pre doručenie (meno, priezvisko, telefónne číslo), robí tak iba s jej súhlasom a dotknutá osoba je oboznámená s postupmi, právami a povinnosťami, ktoré sú uvedené na tejto stránke.
- Dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti (list, elektronická pošta) od prevádzkovateľa vyžadovať:
 - Informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov.
 - Informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje.
 - Odpis jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania.
 - Opravu jej nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania.
 - Súhlas so spracovaním osobných údajov môže zákazník odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu zákazníkom spoločnosti W.R.V. a údaje budú následne vymazané.
 - Úpravu osobných údajov môže dotknutá osoba realizovať vlastnoručne v položke "zmena osobných údajov", ktorá sa nachádza v profile po prihlásení zákazníka.
 - Všetky oprávnené požiadavky dotknutej osoby budú splnené a dotknutá osoba bude o tom informovaná do 30 dní od ich prijatia.

Zákazník, ak ním je fyzická osoba si môže uplatniť svoje práva vyplývajúce zo zákona č. 122/2013 Z.z. O ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako vyplýva zo zmien a doplnení vykonaných zákonom č.84/2014 Z.z., elektronickou poštou na adrese wapzv@wapzv.sk, písomne, alebo osobne na adrese sídla prevádzkovateľa internetového obchodu www.wapzv.sk

12. Informácie o alternatívnom riešení sporov (ARS)

12.1. Spotrebiteľ (nie „podnikateľ“) má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na obchod@wapzv.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

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

Podrobnejšie informácie o celej problematike sú uvedené v Zákone č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v Nariadení Európskeho parlamentu a rady EÚ č. 524/2013 a v Zákone č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

13. Záverečné ustanovenia

13.1. V prípade akejkoľvek zmeny týchto VZP spoločnosť W.R.V. bez zbytočného odkladu vhodným spôsobom uverejní ich aktualizované znenie. Za vhodný spôsob uverejnenia sa považuje ich zverejnenie v obchodných priestoroch sídla spoločnosti W.R.V., prípadne jej prevádzok, s vyznačením dátumu zverejnenia, alebo ich sprístupnenie na internetových stránkach spoločnosti W.R.V.. Okamihom zverejnenia sa tieto VZP stávajú všeobecne dostupnými pre všetkých zákazníkov spoločnosti W.R.V. a predpokladá sa, že zákazníci sú s ich aktuálnym znením riadne oboznámení.

13.2. Práva a povinnosti zmluvných strán výslovne neupravené týmito VZP sa primerane spravujú ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými v Slovenskej republike.

13.3. Pokiaľ by v dôsledku zmeny právnych predpisov alebo z iných dôvodov niektoré ustanovenia týchto VZP stratili platnosť, alebo účinnosť, spoločnosť W.R.V. bezodkladne vykoná súlad týchto ustanovení s novelizovanou právnou úpravou, pričom vo zvyšku zostanú VZP platné, pokiaľ to nebude odporovať ich účelu.

13.4. Ustanovenia týchto VZP sa primerane použijú aj na právne vzťahy medzi spoločnosťou W.R.V. a zákazníkom, predmetom ktorých vzťahov sú montážne práce, záručný a pozáručný servis a pod., pokiaľ to neodporuje povahe a účelu týchto VZP a zároveň pokiaľ zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak.

Vo Zvolene, dňa 14.01.2020

Zmeny VZP bez predchádzajúceho upozornenia sú vyhradené.

1) § 622 Občianskeho zákonníka:

„(1) Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť W.R.V. je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Zákazník môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu veci, alebo ak sa chyba týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti W.R.V. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.

(3) Spoločnosť W.R.V. môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.“

§ 623 Občianskeho zákonníka:

„(1) ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.“

2) § 2 n) zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov:

„odborným posúdením je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§625 Občianskeho zákonníka)“