

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY
PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB
Itcomplet, s.r.o.**

I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Všeobecné obchodné podmienky („**VOP**“) upravujú práva a povinnosti zákazníka a dodávateľa vyplývajúce zo Zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie Služby zo strany dodávateľa zákazníkovi za odplatu.

VOP sú zobrazené na stránke internetového obchodu www.itcomplet.sk a sú voľne prístupné v predajni dodávateľa na adrese Itcomplet, s.r.o., 2. poschodie OC Maja, Mláka 3/4, 029 01 Námestovo. Zákazník je oprávnený VOP reprodukovať a archivovať a nakladať s nimi za účelom riadneho oboznámenia sa s ich obsahom.

- 1.2 Zákazník uskutočnením objednávky potvrdzuje, že sa s VOP dôkladne oboznámil a ich obsahu porozumel.
- 1.3 VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. V prípade ak dodávateľ a zákazník uzatvoria písomnú Zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto VOP, budú mať ustanovenia Zmluvy prednosť pred týmito VOP.

- 1.4 Orgánom dozoru je: **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**
Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj
Predmestská 71, P. O. BOX B-89
011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 041/7632 130

041/7245 868

fax č. 041/7632 139

II. Definície

- 2.1 Pod pojmom „**dodávateľ**“ sa rozumie:

Obchodné meno: Itcomplet, s.r.o.
sídlo: Západ 1140/23, 028 01 Trstená
IČO: 47 629 843
DIČ: 2024060500
IČ DPH: SK2024060500

v mene spoločnosti koná: Ing. Dominik Juščák, konateľ
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 63140/L

Kontaktné údaje dodávateľa, na ktoré je možné dodávateľa kontaktovať, podať sťažnosť alebo iný podnet:

Poštová adresa: Itcomplet, s.r.o.
2. poschodie OC Maja
Mláka 3/4, 029 01 Námestovo

Informačný mail: info@itcomplet.sk
Reklamácie, podnety: reklamacie@itcomplet.sk
Vedenie spoločnosti: office@itcomplet.sk

tel.: +421 915 61 63 90

Osoba určená na vybavenie reklamácie v predajni podnikateľa: Ing. Dominik Juščák.

- 2.2 Pod pojmom „**podnikateľ**“ sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy uzatvorenej s dodávateľom koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Pre odstránenie pochybností, sa za podnikateľa považuje každý, kto pri uzatváraní a plnení Zmluvy s dodávateľom uvedie identifikačné číslo osoby (IČO).

- 2.3 Pod pojmom „**predajňa**“ sa rozumie prevádzkareň dodávateľ a nachádzajúca sa na 2. poschodí OC Maja na adrese Mláka 3/4, 029 01 Námestovo.
- 2.4 Pod pojmom „**spotrebiteľ**“ sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy uzatvorenej s dodávateľom nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 2.5 Pod pojmom „**zákazník**“ sa rozumie spoločné označenie pre spotrebiteľa a podnikateľa.
- 2.6 Pod pojmom „**Služba**“ sa rozumie akákoľvek služba (najmä služba opravy, úpravy a servis počítačov, notebookov, mobilov a ich príslušenstva, prípadne internetovej siete), ktorú dodávateľ poskytuje vo svojej predajni alebo inom mieste podľa požiadavky zákazníka.
- 2.7 Pod pojmom „**Vec**“ sa rozumie akákoľvek vec, ktorá bola predložená alebo sprístupnená zákazníkom dodávateľovi, vo vzťahu ku ktorej sa poskytuje Služba (najmä počítač, notebook, mobil a ich príslušenstvo, prípadne wifi router).
- 2.8 Pod pojmom „**Zmluva**“ sa rozumie akákoľvek zmluva uzatvorená medzi dodávateľom a zákazníkom, predmetom ktorej je záväzok dodávateľ poskytnúť zákazníkovi Službu a záväzok zákazníka zaplatiť za poskytnutú Službu cenu. Zmluva sa spravuje ustanoveniami § 652 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov o oprave a úprave vecí.
- 2.9 Pojem Zmluva sa na účely týchto VOP používa aj na označenie „**zmluvy uzatvorenej na diaľku**“. Zmluva uzatvorená na diaľku je zmluva medzi dodávateľom a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti dodávateľ a spotrebiteľa najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

III. Uzatvorenie Zmluvy

- 3.1 Pred uskutočnením objednávky je dodávateľ povinný zákazníkovi, ktorým je spotrebiteľ výslovne, jednoznačne a zrozumiteľne uviesť:
- a) **Predpokladanú cenu Služby** vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu Služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky.
Zákazník berie na vedomie, že predpokladaná cena Služby je určená výlučne na základe predbežného posúdenia stavu Veci, prípadne na základe opisu stavu Veci zo strany zákazníka.
Predpokladaná cena Služby sa môže zmeniť:
- v závislosti od skutočného stavu Veci a rozsahu skutočne poskytnutej Služby,
 - pri spadnutej, už rozoberanej Veci, alebo Veci inak poškodenej (najmä tekutinou) v prípade výskytu skrytých väd, ktoré nie je možné predvídať pri prevzatí Veci dodávateľom,
 - v závislosti od zmeny ceny náhradných dielov, potrebných na poskytnutie Služby.
- V prípade, ak dodávateľ zistí, že predpokladaná cena Služby bude z vyššie uvedených dôvodov navýšená, informuje o tom zákazníka pred poskytnutím Služby a vyžiada si od neho súhlas s takouto zmenou predpokladanej ceny Služby.
- b) **Predpokladaný termín dodania Služby;**
Zákazník berie na vedomie, že predpokladaný termín dodania Služby je určený výlučne na základe predbežného posúdenia stavu Veci, prípadne na základe opisu stavu Veci zo strany zákazníka;
Predpokladaný termín dodania Služby sa môže zmeniť:
- v závislosti od skutočného stavu Veci a rozsahu skutočne poskytnutej Služby,
 - pri spadnutej, už rozoberanej Veci, alebo Veci inak poškodenej (najmä tekutinou) v prípade výskytu skrytých väd, ktoré nebolo možné predvídať pri prevzatí Veci dodávateľom,
 - v závislosti od zmeny dodacej doby náhradných dielov, potrebných na poskytnutie Služby.
- V prípade, ak dodávateľ zistí, že predpokladaný termín dodania Služby nebude z vyššie uvedených dôvodov dodržaný, informuje o tom zákazníka a stanoví nový predpokladaný termín dodania Služby.
- c) **Charakter poskytovanej Služby** v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a Službe.
- d) **Informáciu o dĺžke trvania Zmluvy**, ak ide o Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú; ak ide o Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o Zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj **informáciu o podmienkach vypovedania Zmluvy**.

e) **Informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov zákazníka** vyplývajúcej zo Zmluvy, ak zo Zmluvy vyplýva pre zákazníka taký záväzok.

3.2 V prípade ak dodávateľ pri poskytovaní Služby ponúkne zákazníkovi bezplatne tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar príjme. Dar nie je predaným tovarom a dodávateľ nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak dodávateľ vie o nejakých vadách daru, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré dodávateľ zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od Zmluvy, je zákazník povinný vrátiť dodávateľovi všetko, čo podľa Zmluvy dostal vrátane prijatého daru.

3.3 Službu si môže zákazník objednať:
a) **osobne** v predajni dodávateľa,
b) prostredníctvom služby „**Servis cez kuriéra**“,
c) odoslaním Veci **poštou**.

3.4 **Postup pri objednávke osobne v predajni dodávateľa:**
Zákazník si môže objednať Službu osobne na adrese predajne dodávateľa:
Itcomplet, s.r.o.
2. poschodie OC Maja
Mláka 3/4, 029 01 Námestovo

Službu je možné objednať v pracovných dňoch (Po - Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 17:00.

V prípade, ak sa zákazník rozhodne pre objednanie Služby osobne v predajni dodávateľa je potrebné, aby dodávateľovi predložil Vec, vo vzťahu ku ktorej sa má poskytnúť Služba a informoval dodávateľa o stave Veci tak, aby dodávateľ mohol určiť predbežný charakter, predbežnú cenu a predbežný termín poskytnutia Služby.

V prípade ak je Vec zabezpečená ochranným kódom zákazník zabezpečí jeho zrušenie alebo o kóde informuje dodávateľa, v opačnom prípade nebude možné po poskytnutí Služby dodávateľom otestovať funkčnosť Veci a riadne poskytnutie Služby. Zákazník berie na vedomie, že ak je dodávateľovi poskytnutá Vec zabezpečená kódom a dodávateľ nebude môcť z uvedeného dôvodu odskúšať funkčnosť Veci a riadne poskytnutie Služby, dodávateľ nezodpovedá za vady poskytnutej Služby, ktoré nemohol z dôvodu zabezpečenia Veci kódom odhaliť.

O objednaní Služby vyhotoví dodávateľ písomný doklad „Servisný protokol – preberací list“, v ktorom okrem údajov uvedených v bode 3.1 týchto VOP uvedie aj:

- a) priezvisko zákazníka,
- b) telefónne číslo zákazníka,
- c) emailovú adresu zákazníka.

Údaje uvedené v Servisnom protokole – preberacom liste budú dodávateľom použité a spracované výlučne za účelom kontaktovania zákazníka o stave poskytovanej Služby, zmene predpokladanej ceny Služby, zmene predpokladaného termínu dodania Služby, zmene charakteru poskytovanej Služby alebo o možnosti prevziať Vec po poskytnutí Služby.

Servisný protokol – preberací list podpíše tak dodávateľ ako aj zákazník. Podpisom Servisného protokolu – preberacieho listu dôjde k uzatvoreniu Zmluvy.

O poskytnutí Služby a pripravenosti Veci na prevzatie informuje dodávateľ zákazníka emailom, sms alebo telefonicky a požiada zákazníka o prevzatie Veci.

Pre preberaní Veci dodávateľ zákazníkovi predvedie funkčnosť Veci prípadne ho informuje o stave Veci po poskytnutí Služby a zákazníkovi dá možnosť skontrolovať Vec.

O prevzatí Veci po poskytnutí Služby vystaví dodávateľ zákazníkovi potvrdenie o poskytnutej Službe „Servisný protokol – dodací list“, v ktorom dodávateľ uvedie aj konečnú cenu poskytnutej Služby, dátum prevzatia Veci zo strany zákazníka a opis stavu Veci po poskytnutí Služby. V prípade, ak má zákazník námietky voči poskytnutej Službe uvedie tieto námietky do Servisného protokolu – dodacieho listu. Podpisom Servisného protokolu – dodacieho listu bez pripomienok zákazníka sa Služba považuje za riadne dodanú a Vec za prevzatú zo strany zákazníka. Servisný protokol – dodací list sa považuje za záručný list.

3.5 Postup pri objednávke prostredníctvom služby „Servis cez kuriéra“:

Objednanie Služby prostredníctvom služby „Servis cez kuriéra“ sa uskutočňuje na základe objednávky, ktorú zákazník vyplní online na webovej stránke dodávateľa www.itcomplet.sk.

V objednávke zákazník uvedie údaje v rozsahu:

- a) meno, priezvisko a adresa na doručovanie,
- b) telefónne číslo,
- c) emailová adresa,
- d) značka Veci,
- e) model Veci,
- f) popis problému,
- g) kód zabezpečenia Veci.

V prípade ak je Vec zabezpečená ochranným kódom zákazník zabezpečí jeho zrušenie alebo o kóde informuje dodávateľa, v opačnom prípade nebude možné po poskytnutí Služby dodávateľom otestovať funkčnosť Veci a riadne poskytnutie Služby. Zákazník berie na vedomie, že ak je dodávateľovi poskytnutá Vec zabezpečená kódom a dodávateľ nebude môcť z uvedeného dôvodu odskúšať funkčnosť Veci a riadne poskytnutie Služby, dodávateľ nezodpovedá za vady poskytnutej Služby, ktoré nemohol z dôvodu zabezpečenia Veci kódom odhaliť.

Zákazník odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa dôkladne oboznámil s VOP a ich obsahu porozumel.

Zákazník odoslaním objednávky vyslovuje súhlas so začatím poskytovania Služby pred uplynutím štrnást (14) dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Zákazník berie na vedomie, že udelením tohto súhlasu stráca po úplnom poskytnutí Služby právo na odstúpenie od Zmluvy. Zákazník berie na vedomie, že v prípade neudelenia tohto súhlasu, mu dodávateľ začne poskytovať Služby až uplynutím šestnásteho (16.) dňa od uzatvorenia Zmluvy.

V nadväznosti na poskytnutie súhlasu so začatím poskytovania Služby, ktoré sú predmetom Zmluvy, pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, zákazník berie na vedomie, že v prípade odstúpenia od Zmluvy je povinný dodávateľovi uhradiť cenu za skutočne poskytnutú Službu odo dňa uzatvorenia Zmluvy do dňa doručenia oznámenia o odstúpení zákazníka dodávateľovi.

Po odoslaní objednávky dodávateľ kontaktuje zákazníka za účelom dohodnutia termínu vyzdvihnutia Veci kuriérom.

Zákazník vyplní sprievodný list, ktorého formulár nájde na webovej stránke: https://www.itcomplet.sk/dokument/sprievodny_list.pdf a spolu s Vecou ho dôkladne zabalí tak, aby sa predišlo poškodeniu Veci počas prepravy. Zabalenú Vec zákazník označí štítkom, ktorý mu zašle dodávateľ na emailovú adresu a takto zabalenú a označenú Vec odovzdá kuriérovi v dohodnutom termíne.

Po obdržaní Veci dodávateľ informuje zákazníka o informáciách uvedených v bode 3.1 týchto VOP. V prípade ak zákazník súhlasí s podmienkami Služby Zmluva sa považuje za uzatvorenú.

O poskytnutí Služby a pripravenosti Veci na odoslanie zákazníkovi informuje dodávateľ zákazníka emailom, sms alebo telefonicky. Vec dodávateľ zašle zákazníkovi kuriérom.

Cenník služby „Servis cez kuriéra“ je uvedený webovej stránke: <https://www.itcomplet.sk/servis-kurier>.

V prípade, ak dodávateľ nie je vzhľadom na stav doručenej Veci schopný poskytnúť Službu informuje o tom zákazníka; v takomto prípade má dodávateľ právo na náhradu nákladov vynaložených na odoslanie Veci späť na adresu zákazníka.

3.6 Postup pri objednávke odoslaním Veci poštou:

Objednanie Služby odoslaním Veci poštou sa uskutočňuje na základe doručenia Veci zaslanej zákazníkom na adresu predajne dodávateľa: Itcomplet, s.r.o., 2. poschodie OC Maja, Mláka 3/4, 029 01 Námestovo.

Zákazník Vec zabalí tak, aby sa predišlo poškodeniu Veci počas prepravy a zašle ju dodávateľovi spolu s vyplneným sprievodným listom, ktorého formulár nájde na webovej stránke: https://www.itcomplet.sk/dokument/sprievodny_list.pdf.

V prípade ak je Vec zabezpečená ochranným kódom zákazník zabezpečí jeho zrušenie alebo o kóde informuje dodávateľa, v opačnom prípade nebude možné po poskytnutí Služby dodávateľom otestovať funkčnosť Veci a riadne poskytnutie Služby. Zákazník berie na vedomie, že ak je dodávateľovi poskytnutá Vec zabezpečená kódom a dodávateľ nebude môcť z uvedeného dôvodu odskúšať funkčnosť Veci a riadne poskytnutie Služby, dodávateľ nezodpovedá za vady poskytnutej Služby, ktoré nemohol z dôvodu zabezpečenia Veci kódom odhaliť.

Zákazník odoslaním Veci potvrdzuje, že sa dôkladne oboznámil s VOP a ich obsahu porozumel. Zákazník odoslaním objednávky vyslovuje súhlas so začatím poskytovania Služby pred uplynutím štrnást (14) dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Zákazník berie na vedomie, že udelením tohto súhlasu stráca po úplnom poskytnutí Služby právo na odstúpenie od Zmluvy. Zákazník berie na vedomie, že v prípade neudelenia tohto súhlasu, mu dodávateľ začne poskytovať Služby až uplynutím šestnásteho (16.) dňa od uzatvorenia Zmluvy.

V nadväznosti na poskytnutie súhlasu so začatím poskytovania Služby, ktoré sú predmetom Zmluvy, pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, zákazník berie na vedomie, že v prípade odstúpenia od Zmluvy je povinný dodávateľovi uhradiť cenu za skutočne poskytnutú Službu odo dňa uzatvorenia Zmluvy do dňa doručenia oznámenia o odstúpení zákazníka dodávateľovi.

Po obdržaní Veci dodávateľ informuje zákazníka o informáciách uvedených v bode 3.1 týchto VOP. V prípade ak zákazník súhlasí s podmienkami Služby Zmluva sa považuje za uzatvorenú.

O poskytnutí Služby a pripravenosti Veci na odoslanie zákazníkovi informuje dodávateľ zákazníka emailom, sms alebo telefonicky. Vec dodávateľ zašle zákazníkovi kuriérom.

V prípade, ak dodávateľ nie je vzhľadom na stav doručenej Veci schopný poskytnúť Službu informuje o tom zákazníka; v takomto prípade má dodávateľ právo na náhradu nákladov vynaložených na odoslanie Veci späť na adresu zákazníka.

IV. Zrušenie objednávky

- 4.1 Dodávateľ si vyhradzuje právo zrušiť objednávku v prípade, ak dodávateľ nie je vzhľadom na stav doručenej Veci schopný poskytnúť Službu; o tejto skutočnosti informuje zákazníka telefonicky, emailom alebo formou sms a zároveň ho vyzve na vyzdvihnutie Veci, prípadne sa so zákazníkom dohodne na odoslaní Veci poštou alebo prostredníctvom kuriéra na náklady zákazníka.

V. Dodacie podmienky

- 5.1 Zákazník si môže zvoliť jeden z nasledovných spôsobov dodania Veci po poskytnutí Služby:
- osobný odber,
 - zaslanie prepravnou službou (kuriérom).

5.2 Osobný odber:

Zákazník si môže Vec po poskytnutí Služby prevziať osobne na adrese predajne dodávateľa:

Itcomplet, s.r.o.

2. poschodie OC Maja

Mláka 3/4, 029 01 Námestovo

Prevzatie Veci je možné v pracovných dňoch (Po - Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 17:00.

Zákazník je povinný pri preberaní Veci predložiť identifikačný preukaz (občiansky preukaz alebo cestovný pas), a to za účelom predchádzania vzniku škôd. V prípade, ak zákazník poverí prevzatím Veci inú osobu, ktorá dodávateľovi uvedie všetky údaje, ktoré boli zákazníkom poskytnuté pri odovzdaní Veci, dodávateľ Vec odovzdá aj tejto osobe.

5.3 Zaslание prepravnou službou (kuriérom):

Jednotlivé spôsoby dopravy a ich cena sú ponúknuté podľa aktuálnej dostupnosti jednotlivých služieb a cenníka poskytovateľov prepravných a doručovacích služieb. V prípade zásahu vyššej moci dodávateľ nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie Veci. Všetky ponúknuté spôsoby dopravy a ich aktuálne ceny sú zverejnené na webovej stránke: <https://www.itcomplet.sk/servis-kurier>.

Dodávateľ dodá Vec zákazníkovi v čo možno najkratšej dobe po poskytnutí Služby, zvyčajne do 3 pracovných dní. Doba pre dodanie Veci môže byť vo výnimočných prípadoch dlhšia, o čom bude zákazník e-mailom včas informovaný dodávateľom.

V prípade poskytnutia Služby hradí zákazník len náklady na dodanie Veci k dodávateľovi. Náklady na vrátenie Veci zákazníkovi po poskytnutí Služby hradí dodávateľ. V prípade ak dodávateľ z dôvodu stavu Veci nie je schopný poskytnúť zákazníkovi Službu náklady na dopravu Veci späť k zákazníkovi hradí zákazník.

Zákazník prevezme Vec v mieste, ktoré je uvedené v Sprievodnom liste, osobne alebo zabezpečí, aby Vec prevzala ním splnomocnená osoba. V prípade, ak sa Vec vráti dodávateľovi ako neprevzatá dodávateľ nie je povinný zasielať ju zákazníkovi opätovne.

Od okamihu odovzdania Veci na prepravu prepravcovi, zodpovedá za prípadnú škodu prepravca. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby zákazník alebo ním splnomocnená osoba pri preberaní Veci skontroloval, či obal, v ktorom je Vec zabalená, nie je poškodený. V prípade poškodenia Veci môže zákazník:

- odmietnuť prevzatie Veci, o čom spíše s prepravcom záznam, alebo
- prevziať Vec a priamo na mieste spísať s prepravcom záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy.

Zákazník je povinný akékoľvek poškodenie zásielky ihneď po tom, ako mu je takáto poškodená zásielka doručená, oznámiť dodávateľovi e-mailom na adresu reklamacie@itcomplet.sk a zaslať spolu s ním aj záznam spísaný s prepravcom, prípadne aj fotodokumentáciu poškodenej zásielky. V prípade, ak prepravca odmietol spísať so zákaznikom záznam o poškodenej alebo neúplnej zásielke, oznámi zákazník aj túto informáciu dodávateľovi; v takomto prípade je nevyhnutné preukázať doručenie poškodenej zásielky fotodokumentáciou zásielky v stave, v akom bola zákazníkovi doručená (t.j. pred jej rozbalením).

V prípade, že zákazník zistí poškodenie Veci prepravou až po jej prevzatí, oznámi túto skutočnosť dodávateľovi bez zbytočného odkladu e-mailom na adresu reklamacie@itcomplet.sk.

Ak zákazník Vec prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu alebo Veci, dodávateľ nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie Veci z tohto dôvodu.

VI. Platobné podmienky

- 6.1 Zákazník je povinný zaplatiť dodávateľovi cenu za Službu určenú dodávateľom postupom podľa bodu 3.1 písm. a) týchto VOP, vrátane prípadných nákladov na doručenie Veci, a to najneskôr pri prevzatí Veci.
- 6.2 Zákazník môže cenu Služby zaplatiť nasledovnými spôsobmi:
 - a) **v hotovosti alebo platbou kartou** pri osobnom prevzatí Veci po poskytnutí Služby v predajni dodávateľa;
 - b) **platbou kuriérovi** po doručení Veci po poskytnutí Služby, a to pri objednaní Služby prostredníctvom „Servisu cez kuriéra“, prostredníctvom odoslania Veci poštou alebo v prípade, ak zákazník požiada o zaslanie Veci po poskytnutí Služby kuriérom.

VII. Vlastníctvo Veci a prechod nebezpečenstva škody na Veci

- 7.1 Zákazník zostáva vlastníkom Veci počas celej doby poskytovania Služby.
- 7.2 Dodávateľ je povinný dbať o to, aby počas poskytovania Služby nevznikla na Veci škoda. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za škody vzniknuté na Veci v dôsledku skrytých väd Veci, ktoré dodávateľ nemohol pri poskytovaní Služby predvídať. Nebezpečenstvo škody na Veci prechádza na zákazníka v čase, keď prevezme Vec od dodávateľa. V prípade, ak zákazník bezdôvodne neprevzal Vec bez zbytočného odkladu po tom, ako mu dodávateľ (aj prostredníctvom prepravcu) umožnil jej prevzatie, prechádza nebezpečenstvo škody na Veci na zákazníka dňom, kedy bolo zákazníkovi po prvý krát umožnené Vec prevziať.

VIII. Prevzatie Veci po poskytnutí Služby

- 8.1 Zákazník je povinný vyzdvihnúť si Vec najneskôr do jedného mesiaca od upovedomenia dodávateľa o poskytnutí Služby. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť dodávateľovi poplatok za uskladnenie (0,50€/deň).

- 8.2 Ak si zákazník nevyzdvihne Vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, alebo odo dňa kedy neprevzal Vec zaslanú mu dodávateľom prostredníctvom kuriéra, má dodávateľ právo Vec predať. Ak dodávateľ pozná adresu zákazníka a ak ide o Vec väčšej hodnoty, je dodávateľ povinný o zamýšľanom predaji zákazníka vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie Veci.
- 8.3 Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej Veci, vyplatí dodávateľ zákazníkovi výt'azok predaja po odpočítaní ceny poskytnutej Služby, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výt'azok predaja si musí zákazník uplatniť u dodávateľa.

IX. Odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku

- 9.1 V prípade zmluvy uzatvorenej na diaľku sa odstúpenie od Zmluvy zákazníka, ktorým je spotrebiteľ riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.
- 9.2 Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy.
- 9.3 Spotrebiteľ môže odstúpiť od Zmluvy, predmetom ktorej jej poskytovanie Služby, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy.
- 9.4 Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u dodávateľa v listinnej podobe alebo elektronicky v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (najmä e-mailom). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý je zverejnený na webovej stránke: https://www.itcomplet.sk/odstupenie_od_zmluvy.pdf
- 9.5 Právny úkon smerujúci k odstúpeniu od Zmluvy je možné zaslať
- a) v listinnej forme na adresu: Itcomplet, s.r.o., 2. poschodie OC Maja, Mláka 3/4, 029 01 Námestovo
 - b) e-mailom na adresu: reklamacie@itcomplet.sk.
- 9.6 Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané dodávateľovi najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty.
- 9.7 Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť spotrebiteľovi Vec a všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Dodávateľ je povinný vrátiť spotrebiteľovi uvedené platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s dodávateľom na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
- 9.8 Dodávateľ nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný dodávateľom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný dodávateľom.
- 9.9 V prípade, ak spotrebiteľ vyslovil súhlas so začatím poskytovania Služby pred uplynutím štrnásť (14) dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy spotrebiteľ stratil po úplnom poskytnutí Služby právo na odstúpenie od Zmluvy. V takomto prípade je spotrebiteľ povinný dodávateľovi uhradiť cenu za skutočne poskytnuté Služby odo dňa uzatvorenia Zmluvy do dňa doručenia oznámenia o odstúpení spotrebiteľa dodávateľovi.
- 9.10 V prípade odstúpenia od Zmluvy znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie Veci spotrebiteľovi a aj náklady na vrátenie Veci, ktorú vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
- 9.11 Odstúpenie od Zmluvy zákazníkom, ktorý je podnikateľ sa spravuje príslušnými ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

X. Záruka a reklamačné podmienky pre SPOTREBITELA

10.1 Dodávateľ zodpovedá za:

- a) vady, ktoré má Služba pri jej prevzatí spotrebiteľom, alebo
- b) vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Služby v záručnej dobe,
- c) vady, ktorých príčinou je vadnosť Veci, ak dodávateľ spotrebiteľa na vadnosť Veci neupozornil, alebo
- d) vady, ktorých príčinou je nevhodnosť pokynov spotrebiteľa, ak dodávateľ spotrebiteľa na nevhodnosť pokynov neupozornil.

10.2 Dodávateľ nezodpovedá za:

- a) vady, ktorých odstránenie nebolo predmetom poskytovanej Služby,
- b) vady, ktoré nevznikli v dôsledku poskytovanej Služby,
- c) vady Služby, ktoré dodávateľ nemohol zistiť z dôvodu, že Vec bola zabezpečená kódom, ktorý zákazník odmietol zrušiť alebo sprístupniť dodávateľovi,
- d) skryté vady, ktoré nemožno s určitosťou predvídať, a ktoré sa môžu prejaviť až počas poskytovania Služby, najmä vady spadnutej alebo rozoberanej Veci (najmä mobilný telefón alebo notebook), alebo vady vzniknuté z dôvodu predchádzajúceho mechanického poškodenia Veci (najmä studené spoje, prehnuté alebo prasknuté základné dosky, LCD displeje a drobné súčasti Veci), alebo z dôvodu predchádzajúceho nesprávneho zaobchádzania s Vecou (najmä poškodenie tekutinou).

10.3 V prípade uzatvorenia Zmluvy so zákazníkom, ktorý je spotrebiteľ je záručná doba na poskytnutú Službu tri (3) mesiace. Vyhlásením v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi môže dodávateľ poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí dodávateľ v záručnom liste.

10.4 Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Služby spotrebiteľom (pre odstránenie pochybností sa za deň prevzatia Služby považuje deň, v ktorom spotrebiteľ uhradil cenu za poskytnutú Službu, t.j. dátum uvedený na pokladničnom bloku).

Práva zo zodpovednosti za vady Služby, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení odstránení vady bol povinný Službu prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

10.5 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácia)

Spotrebiteľ si môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady:

- a) **doručením Veci na adresu:** Itcomplet, s.r.o., 2. poschodie OC Maja, Mláka 3/4, 029 01 Námestovo
V prípade uplatnenia reklamácie na diaľku je spotrebiteľ povinný informovať dodávateľa o povahe vady a zvolenom spôsobe vybavenia reklamácie (bod 10.10 týchto VOP) písomne spolu s doručením Veci, alebo e-mailom na adresu: reklamacie@itcomplet.sk.
- b) **osobne na adrese predajne dodávateľa:**
Itcomplet, s.r.o.
2. poschodie OC Maja
Mláka 3/4, 029 01 Námestovo
Reklamácia Služby je možná v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 17:00.

10.6 Dodávateľ je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní od uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie Služby do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

10.7 Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

10.8 Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať spotrebiteľovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s údajmi o vybavení reklamácie, list alebo email obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.

10.9 Všeobecné podmienky reklamácie

Pri uplatňovaní reklamácie Služby je spotrebiteľ povinný predložiť doklad o poskytnutej Službe zo strany dodávateľa (najmä pokladničný blok, záručný list), prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, preukázať, že reklamovaná Služba bola poskytnutá dodávateľom.

V prípade, že si spotrebiteľ uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je povinný predložiť originál záručného listu, z ktorého takéto právo vyplýva, v opačnom prípade bude jeho reklamácia v rozsahu presahujúcom zákonom stanovenú povinnosť dodávateľa zamietnutá.

Právo spotrebiteľa na uplatnenie zodpovednosti za vady Služby zaniká v prípade:

- a) ak po poskytnutí Služby zo strany dodávateľa bola na Veci (najmä na časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) uskutočnená oprava/úprava/servis inou osobou ako je dodávateľ, ak takáto oprava/úprava/servis mohla spôsobiť vadu Služby,
- b) ak k vzniku vady Služby došlo mechanickým poškodením výsledku Služby (najmä časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) spôsobeným zákazníkom,
- c) neodbornej montáže alebo nesprávneho uvedenia Veci (alebo časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) do prevádzky,
- d) nesprávneho zaobchádzania s Vecou (alebo s časťou Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) v rozpore s návodom na jej použitie, nesprávnej obsluhy, ošetrovania a údržby Veci,
- e) používania Veci (alebo časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu Veci,
- f) zanedbania starostlivosti o Vec (alebo o časť Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla),
- g) poškodenia Veci (alebo časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii dodanej zákazníkovi pri odovzdaní Služby, návodom na jej použitie, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi vzťahujúcim sa na Vec (alebo na časť Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla),
- h) iného porušenia záručných podmienok,
- i) bežného opotrebenia Veci (alebo časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) spôsobené používaním; kratšiu životnosť Veci alebo jej časti, vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať,
- j) Služby poskytovanej v súvislosti s LCD displejmi, v prípadoch ak vada Služby spočíva v chybnosti pixelov, ktorých počet je nižší alebo rovný 10 (*pozn. Podľa normy ISO13406-2 nakoľko každý LCD displej pozostáva z minimálne 2,35 miliónov subpixelov alebo tranzistorov /15" LCD/, nie je z hľadiska výrobných technológií prakticky možné predchádzať stratám pixelov; do predaja môžu byť dané LCD s maximálne desiatimi vadnými pixelmi. Norma rozdeľuje vadné pixely do štyroch tried, troch typov chybných pixelov a dvoch frekvenčných kritérií. Vadné pixely sa môžu vyskytnúť ako žiarivé pixely, čierne pixely alebo strata subpixelov (alebo blikajúce pixely). Frekvenčné kritériá rozlišujú počet bielych alebo čiernych pixelov vyskytujúcich sa v konkrétnej oblasti (klastre) a straty subpixelov alebo blikajúcich pixelov vyskytujúcich sa v klastri. Štyri triedy určujú maximálny povolený počet chýb u každého typu vadných pixelov. LCD displeje značky ADI, SONY, EIZO a väčšina ďalších LCD na Slovenskom trhu sú zaradené do triedy II. To znamená, ak je počet týchto chybných bodov menej ako desať, (2xTyp1, 2xTyp2 a 5xTyp3 = 2 čierne body + 2 biele body + 5 farebných bodov = max. 9 vadných) nevzniká zákazníkovi nárok na výmenu, alebo reklamáciu LCD displeja). V prípade väčšieho počtu chybných pixelov je potrebné, aby zákazník kontaktoval autorizovaný servis LCD, prípadne pôvodného predajcu Veci.*

10.10 Spôsob vybavenia reklamácie

Ak je Služba poskytnutá vadne má spotrebiteľ právo:

- a) na bezplatné odstránenie vady Služby v lehote dohodnutej so spotrebiteľom, najdlhšie však do 30 dní od uplatnenia reklamácie; o spôsobe odstránenia vady rozhoduje dodávateľ,
- b) na zrušenie Zmluvy alebo primerané zníženie ceny za Službu, ak vadu Služby nemožno odstrániť v dohodnutej dobe, alebo ak ju dodávateľ v dohodnutej lehote neodstráni alebo ak sa vada vyskytne znovu;
právo voľby má spotrebiteľ, ktorý je povinný uplatniť toto právo pri uplatnení reklamácie; len čo si spotrebiteľ zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

10.11 Ak dodávateľ reklamáciu nevybaví do 30 dní, spotrebiteľ má právo od Zmluvy odstúpiť.

XI. Záruka a reklamačné podmienky pre PODNIKATEĽA

11.1 Dodávateľ o reklámácii podnikateľa rozhodne v lehote 40 dní od uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude podnikateľ informovaný e-mailom.

- 11.2 V prípade, ak ide o vadu Služby, ktorú je možné odstrániť, dodávateľ vybaví reklamáciu odstránením vady v lehote stanovenej na vybavenie reklamácie. Pokiaľ odstránenie vady nie je možné, môže sa dodávateľ s podnikateľom dohodnúť na primeranej zľave z ceny Služby. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto vadu Služby reklamovať opätovne.
- 11.3 Ak si podnikateľ nevyzdvihne Vec do jedného mesiaca odo dňa, kedy bol dodávateľom informovaný o vybavení reklamácie, ktorá bola uskutočnená osobne, alebo ak sa dodávateľovi vráti Vec zasielaná podnikateľovi po vybavení reklamácie, prostredníctvom prepravcu, je dodávateľ oprávnený účtovať pri výdaji Veci sumu za uskladnenie vo výške 0,50 Eur (vrátane DPH) za deň uskladnenia. Dodávateľ nie je povinný zasielať Vec podnikateľovi opätovne, ak však Vec opätovne podnikateľovi zašle, má nárok na úhradu nákladov za opakovanú prepravu Veci.
- 11.4 Ak si podnikateľ nevyzdvihne Vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má dodávateľ právo Vec predať. O zamýšľanom predaji bude dodávateľ podnikateľa informovať a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie Veci. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej Veci, vypláti dodávateľ podnikateľovi výťažok z predaja po odpočítaní sumy za uskladnenie Veci a nákladov predaja. Právo na výťažok z predaja si musí podnikateľ uplatniť u dodávateľa bez zbytočného odkladu.
- 11.5 Na reklamáciu Služby uskutočnenú podnikateľom sa primerane použijú ustanovenia článku III. týchto VOP s výnimkou bodu 10.1 c) a d), 10.6, 10.8, 10.10, 10.11 týchto VOP.

XII. Riešenie sporov

- 11.1 Právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi dodávateľom a zákazníkom v súvislosti s uzatvorením Zmluvy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 11.2 Účastníci tohto právneho vzťahu sa dohodli, že v prípade vzniku sporu je daná právomoc súdov Slovenskej republiky.
- 11.3 V prípade vzniku sporu medzi dodávateľom a zákazníkom, ktorý je spotrebiteľ, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spotrebiteľ spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu, sťažnosť alebo iný podnet, je možné zaslať e-mailom na adresu: reklamacie@itcomplet.sk alebo poštou na adresu dodávateľa Itcomplet, s.r.o., 2. poschodie OC Maja, Mláka 3/4, 029 01 Námestovo. Pokiaľ dodávateľ na žiadosť, sťažnosť alebo iný podnet odpovedal zákazníkovi, ktorý je spotrebiteľom zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov.
- 11.4 Podmienky alternatívneho riešenia sporu upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v znení neskorších predpisov.
- 11.5 Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra SR, medzi ktoré patrí napríklad aj Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk).
- 11.6 Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenie sporov RSO, prevádzkovanou Európskou úniou. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/index.en.htm>. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ.
- 11.7 Riešenia sporov niektorým zo subjektov alternatívneho riešenia sporov sa môže domáhať len spotrebiteľ.

XIII. Platnosť Zmluvy

- 13.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do riadneho splnenia si povinností oboch zmluvných strán vyplývajúcich im z tejto Zmluvy a týchto obchodných podmienok, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

XIV. Ochrana osobných údajov

- 14.1 Osobné údaje zákazníka spracúva dodávateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“).

- 14.2 Zákazník, ktorý je fyzickou osobou, oznámi dodávateľovi údaje potrebné na uskutočnenie objednávky a to v prípade osobnej objednávky priezvisko, telefónne číslo a emailovú adresu a v prípade online objednávky meno, priezvisko a adresu na doručovanie, telefónne číslo a emailovú adresu.
- 14.3 Zákazník poskytuje osobné údaje dodávateľovi dobrovoľne za účelom splnenia jeho povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a ďalšej komunikácie s ním. Bez ich poskytnutia dodávateľ nemôže riadne plniť Zmluvu so zákazníkom a preto ju nebude možné so zákazníkom ani uzavrieť. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vystavenie daňového dokladu, identifikácia zákazníka, potvrdenie objednávky, doručenie Veci a prípadná registrácia na internetovom obchode www.itcomplet.sk.
- 14.4 Zákazník odoslaním objednávky dáva súhlas dodávateľovi v zmysle zákona o ochrane osobných údajov na to, aby dodávateľ vo svojich informačných systémoch v manuálnej i automatizovanej forme spracúval a uschovával jeho osobné údaje v rozsahu podľa bode 14.2 týchto VOP a to na účely uvedené v bode 14.3 týchto VOP. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi zákazníka zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Dodávateľ po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov zákazníka v súlade s § 17 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže zákazník odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu zákazníkom dodávateľovi.
- 14.5 Dodávateľ vyhlasuje, že v súlade s § 6 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane osobných údajov osobné údaje bude získavať výlučne na účely uvedené v bode 14.3 týchto podmienok.
- 14.6 Dodávateľ vyhlasuje, že v súlade s § 6 ods. 2 písm. e) zákona o ochrane osobných údajov zabezpečí, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli zhromaždené.
- 14.7 Dodávateľ vyhlasuje, že v súlade s § 6 ods. 2 písm. i) zákona o ochrane osobných údajov bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje zákonu o ochrane osobných údajov ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.
- 14.8 Zákazník má právo na základe písomnej žiadosti od dodávateľa vyžadovať:
- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané,
 - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu:
 - i. identifikačné údaje dodávateľa a zástupcu dodávateľa, ak bol vymenovaný,
 - ii. identifikačné údaje sprostredkovateľa; to neplatí, ak dodávateľ pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa § 8 zákona o ochrane osobných údajov,
 - iii. účel spracúvania osobných údajov,
 - iv. zoznam osobných údajov alebo rozsah osobných údajov podľa § 10 ods. 4 prvej vety zákona o ochrane osobných údajov, a
 - v. doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre zákazníka na zaručenie jej práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä:
 1. poučenie o dobrovoľnosti alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak dodávateľ získava osobné údaje zákazníka na základe súhlasu zákazníka podľa § 11 zákona o ochrane osobných údajov, oznámi mu aj čas platnosti súhlasu, a ak zákazníkova povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva z priamo vykonateľného právne záväzného aktu Európskej únie, medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo zákona, dodávateľ oznámi zákazníkovi právny základ, ktorý jej túto povinnosť ukladá, a upovedomí ju o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje,
 2. tretie strany, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté,
 3. okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené,
 4. formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené,
 5. tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov.
- 14.9 Pri vydaní rozhodnutia podľa bodu 14.13 týchto VOP je zákazník oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií a požadovať:
- a) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal dodávateľ jeho osobné údaje na spracúvanie,
 - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
 - c) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

- d) likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie, alebo likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
- e) blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak dodávateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu zákazníka.
- 14.10 Právo zákazníka podľa odseku 14.9 písm. c) a d) týchto VOP možno obmedziť, len ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana zákazníka, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.
- 14.11 Zákazník na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u dodávateľa namietať voči
- spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,
 - využívaní titulu, mena, priezviska a adresy zákazníka na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
 - poskytovaní titulu, mena, priezviska a adresy zákazníka na účely priameho marketingu.
- 14.12 Zákazník na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u dodávateľa kedykoľvek namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) zákona o ochrane osobných údajov, vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej 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, dodávateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie zákazník namietal, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.
- 14.13 Zákazník na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u dodávateľa kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu dodávateľa, ktoré by malo pre neho právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Zákazník má právo žiadať dodávateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom dodávateľ je povinný žiadosti zákazníka vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať zákazník; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia dodávateľ informuje zákazníka v lehote 30 dní od doručenia žiadosti zákazníka. 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 dodávateľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke zákazníka, alebo ak dodávateľ na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov zákazníka.
- 14.14 Zákazník môže uplatniť svoje práva vyplývajúce z ochrany jeho osobných údajov:
- písomne**; ak z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa zákona o ochrane osobných údajov; žiadosť podanú e-mailom na adresu reklamacie@itcomplet.sk zákazník doručí dodávateľovi písomne na adresu Itcomplet, s.r.o., 2. poschodie OC Maja, Mláka 3/4, 029 01 Námestovo, najneskôr do troch dní odo dňa jej elektronického odoslania;
 - osobne** na adrese prevádzky dodávateľa:
Itcomplet, s.r.o.
2. poschodie OC Maja
Mláka 3/4, 029 01 Námestovo
v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 17:00, a to do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis zákazníka; kópiu zápisnice je dodávateľ povinný odovzdať zákazníkovi.
- 14.15 Zákazník pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
- 14.16 Ak zákazník nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca. Ak zákazník nežije, jeho práva, ktoré mal, môže uplatniť blízka osoba.
- 14.17 Žiadosti zákazníka podľa tohto článku XIV. týchto VOP vybaví dodávateľ bezplatne. Žiadosť zákazníka podľa bodu 14.9 týchto VOP vybaví dodávateľ bezplatne okrem úhrady vo výške, ktorá nemôže prekročiť výšku

účelne vynaložených vecných nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie zákazníkovi.

- 14.18 Dodávateľ je povinný písomne vybaviť žiadosť zákazníka podľa článku XIV. týchto VOP najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti zákazníka.
- 14.19 Obmedzenie práv zákazníka podľa odseku 14.10. dodávateľ bez zbytočného odkladu písomne oznámi zákazníkovi a Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.
- 14.20 Dodávateľ vyhlasuje, že osobné údaje spracúva sám a nie cez sprostredkovateľa.
- 14.21 Zákazník vyjadrením súhlasu s týmito obchodnými podmienkami udeľuje dodávateľovi právo poskytnúť nevyhnutné minimum jeho osobných údajov (meno a priezvisko, adresa, telefón, e-mail) tretej strane za účelom riadneho plnenia Zmluvy uzavretej medzi zákazníkom a dodávateľom, pričom okruhom takých tretích strán podľa povahy dohodnutých podmienok je ktorýkoľvek alebo viacerí z nasledujúcich: prepravca, internetový prehliadač alebo tretia strana, ktorej súčinnosť je nevyhnutná pre riadne plnenie Zmluvy.
- 14.22 Zákazník berie na vedomie, že súhlas udelený podľa článku XIV. VOP je oprávnený kedykoľvek odvolať písomnou formou.

XV. Záverečné ustanovenia

- 15.1 Dodávateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tieto VOP, pokiaľ si to bude vyžadovať zmena obchodnej politiky alebo platnej legislatívy. Dodávateľ neprijal kódex správania.
- 15.2 Súčasťou VOP je vymedzenie práv a povinností zmluvných strán vyplývajúcich zo Zmluvy a poskytnutie informácií v súlade s § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a iných relevantných právnych predpisov.
- 15.3 Tieto obchodné podmienky sú vypracované v súlade s:
- a) zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
 - b) zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov,
 - c) zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - d) zákonom č. 22/2003 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších právnych predpisov,
 - e) zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších právnych predpisov,
 - f) zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov,
 - g) inými relevantnými právnymi predpismi.
- 15.4 Právne vzťahy medzi dodávateľom a spotrebiteľom výslovne neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, ako aj inými súvisiacimi predpismi.
- 15.5 Právne vzťahy medzi dodávateľom a podnikateľom výslovne neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 15.6 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.03.2018.