

**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](http://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: Mláka 3/4, 029 01 Námestovo  
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](mailto:info@itcomplet.sk)  
Reklamácie, podnety: [reklamacie@itcomplet.sk](mailto:reklamacie@itcomplet.sk)  
Vedenie spoločnosti: [office@itcomplet.sk](mailto:office@itcomplet.sk)

tel.: +421 43 202 13 58

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 dodávateľa 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 dodávateľa 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 dodávateľa 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 uzavretú 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** vyplývajúcich 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 prijíme. 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) meno a priezvisko zákazníka,
- b) ulica, súpisné/opisné číslo domu, poštové smerovacie číslo, obec,
- c) telefónne číslo zákazníka,
- d) 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.

V prípade, ak je predmetom poskytovanej Služby pozáručná oprava výrobkov od spoločnosti Apple Inc. budú údaje uvedené v tomto bode pod písm. a), b), c) a d) vyššie poskytnuté aj spoločnosti Apple Distribution International Ltd., so sídlom Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Ireland.

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 <https://www.itcomplet.sk/servis-kurier>.

V objednávke zákazník uvedie údaje v rozsahu:

- a) meno, priezvisko a adresa na doručovanie v rozsahu ulica, súpisné/opisné číslo domu, poštové smerovacie číslo, obec,
- b) telefónne číslo,
- c) emailová adresa,
- d) značka Veci,
- e) model Veci,
- f) popis problému,
- g) kód zabezpečenia Veci.

Údaje uvedené v objednávke 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.

V prípade, ak je predmetom poskytovanej Služby pozáručná oprava výrobkov od spoločnosti Apple Inc. budú údaje uvedené v tomto bode pod písm. a), b) a c) vyššie poskytnuté aj spoločnosti Apple Distribution International Ltd., so sídlom Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Ireland.

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 podpíše servisný protokol, ktorý mu bude doručený e-mailom po vyplnení objednávky 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 podpísaným servisným protokolom, ktorý bude zákazníkovi doručený emailom po vyplnení objednávky na stránke <https://www.itcomplet.sk/servis-kurier>.

Objednanie Služby odoslaním Veci poštou sa uskutočňuje na základe objednávky, ktorú zákazník vyplní online na webovej stránke dodávateľa <https://www.itcomplet.sk/servis-kurier>.

V objednávke zákazník uvedie údaje v rozsahu:

- a) meno, priezvisko a adresa na doručovanie v rozsahu ulica, súpisné/opisné číslo domu, poštové smerovacie číslo, obec,
- b) telefónne číslo,
- c) emailová adresa,
- d) značka Veci,
- e) model Veci,
- f) popis problému,
- g) kód zabezpečenia Veci.

Údaje uvedené v objednávke 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.

V prípade, ak je predmetom poskytovanej Služby pozáručná oprava výrobkov od spoločnosti Apple Inc. budú údaje uvedené v tomto bode pod písm. a), b) a c) vyššie poskytnuté aj spoločnosti Apple Distribution International Ltd., so sídlom Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Ireland.

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 štrnásť (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:

- a) osobný odber,
- b) 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 Zaslanie 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 Veci 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 Veci v mieste, ktoré je uvedené v Sprievodnom liste, osobne alebo zabezpečí, aby Veci prevzala ním splnomocnená osoba. V prípade, ak sa Veci 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 Veci zabalená, nie je poškodený. V prípade poškodenia Veci môže zákazník:

- a) odmietnuť prevzatie Veci, o čom spíše s prepravcom záznam, alebo
- b) prevziať Veci 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](mailto: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 zákazníkom 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](mailto: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.

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 výtťažok predaja po odpočítaní ceny poskytnutej Služby, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výtťažok 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](https://www.itcomplet.sk/Odstupenie_od_zmluvy.pdf).
- 9.5 Právny úkon smerujúci k odstúpeniu od Zmluvy je možné zaslať
- v listinnej forme na adresu: Itcomplet, s.r.o., 2. poschodie OC Maja, Mláka 3/4, 029 01 Námestovo
  - 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 ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

## **X. Záruka a reklamačné podmienky pre SPOTREBITEĽA**

- 10.1 Dodávateľ zodpovedá za:
- vady, ktoré má Služba pri jej prevzatí spotrebiteľom, alebo
  - vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Služby v záručnej dobe,
  - vady, ktorých príčinou je vadnosť Veci, ak dodávateľ spotrebiteľa na vadnosť Veci neupozornil, alebo
  - vady, ktorých príčinou je nevhodnosť pokynov spotrebiteľa, ak dodávateľ spotrebiteľa na nevhodnosť pokynov neupozornil.
- 10.2 Dodávateľ nezodpovedá za:
- vady, ktorých odstránenie nebolo predmetom poskytovanej Služby,
  - vady, ktoré nevznikli v dôsledku poskytovanej Služby,
  - vady Služby, ktoré dodávateľ nemohol zistiť z dôvodu, že Vec bola zabezpečená kódom, ktorý zákazník odmietol zrušiť alebo sprístupniť dodávateľovi,
  - 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 vyrozumenie 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 zákazníčkovi 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 reklamacii 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, vyplatí 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](http://www.soi.sk)).
- 11.6 Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia 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 VOP, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

### **XIV. Ochrana osobných údajov**

- 14.1 Dodávateľ kladie vysoký dôraz na bezpečnosť pri spracovaní osobných údajov ako aj na ochranu osobných údajov poskytnutých mu dotknutou osobou (najmä zákazníkom). V tomto článku VOP dodávateľ informuje dotknutú osobu o tom prečo a na aké účely osobné údaje dotknutej osoby spracúva, o právach dotknutej osoby, ktoré v súvislosti so spracúvaním osobných údajov má, ale aj iné informácie, ktoré pre dotknutú osobu môžu byť v spojení so spracúvaním jej osobných údajov dôležité.
- 14.2 Dodávateľ spracúva osobné údaje dotknutej osoby v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“) ako aj v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov; ďalej len „**Nariadenie**“).
- 14.3 Dodávateľ je prevádzkovateľom osobných údajov a zodpovedá za spracúvanie osobných údajov, ktoré mu boli poskytnuté zo strany dotknutej osoby, tieto osobné údaje spracúva zákonným spôsobom vo vlastnom mene a na konkrétne účely uvedené v tomto článku VOP.
- 14.4 Kontaktné údaje dodávateľa, na ktoré ho môže kontaktovať dotknutá osoba v prípade, ak si chce uplatniť práva vyplývajúce jej zo zákona o ochrane osobných údajov alebo Nariadenia sú nasledovné:

Poštová adresa: Itcomplet, s.r.o.  
2. poschodie OC Maja  
Mláka 3/4, 029 01 Námestovo  
Email: reklamacie@itcomplet.sk  
tel.: +421 43 202 13 58

**Osobne** na adrese prevádzky dodávateľa: Itcomplet, s.r.o.  
2. poschodie OC Maja  
Mláka 3/4, 029 01 Námestovo

a to v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 17:00.

#### 14.5 Spracúvanie osobných údajov za účelom poskytovania Služby

Dodávateľ spracúva nasledovné kategórie osobných údajov dotknutej osoby:

- a) meno, priezvisko,
- b) adresa na doručovanie v rozsahu ulica, súpisné/opisné číslo domu, poštové smerovacie číslo, obec,
- c) telefónne číslo,
- d) emailová adresa.

Dodávateľ spracúva tieto osobné údaje dotknutej osoby výlučne z dôvodu riadneho poskytnutia Služieb, za účelom kontaktovania dotknutej osoby 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.

V prípade, ak je predmetom poskytovanej Služby pozáručná oprava výrobkov od spoločnosti Apple Inc. budú údaje uvedené v tomto bode pod písm. a), b), c) a d) vyššie poskytnuté aj spoločnosti Apple Distribution International Ltd., so sídlom Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Ireland.

Spracúvanie týchto osobných údajov vykonáva dodávateľ na právnom základe, ktorým je nevyhnutnosť spracúvania osobných údajov na plnenie Zmluvy podľa týchto VOP, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením Zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby. Nakoľko ide o zmluvnú požiadavku na spracúvanie osobných údajov, je z uvedeného dôvodu dotknutá osoba povinná poskytnúť dodávateľovi tieto osobné údaje, pričom v prípade, ak dotknutá osoba neposkytne dodávateľovi tieto údaje, nebude dodávateľ schopný poskytnúť jej Službu riadne a včas.

Dodávateľ spracúva tieto osobné údaje po dobu potrebnú na poskytnutie Služby a uplatnenie práv súvisiacich s poskytnutou Službou, nie však dlhšie ako 2 roky od poskytnutia osobných údajov dotknutou osobou. Doba spracúvania osobných údajov však neuplynie skôr ako uplynie záručná doba na poskytnutú Službu. Doba spracúvania osobných údajov môže byť predĺžená výlučne v prípade, ak je ďalšie spracúvanie osobných údajov nevyhnutné v zmysle príslušných právnych predpisov.

#### 14.6 Spracúvanie osobných údajov za účelom zasielania informačných emailov (newsletter)

Dodávateľ spracúva nasledovné kategórie osobných údajov dotknutej osoby:

- a) meno a priezvisko,
- b) emailová adresa.

Dodávateľ spracúva tieto osobné údaje dotknutej osoby výlučne za účelom zasielania informačných emailov dodávateľa o novinkách a ponukách dodávateľa súvisiacich s jeho podnikateľskou činnosťou.

Spracúvanie týchto osobných údajov vykonáva dodávateľ výlučne na základe výslovného súhlasu dotknutej osoby so spracúvaním týchto osobných údajov. Dotknutá osoba nie je povinná súhlas so spracúvaním osobných údajov udeliť. Súhlas so spracúvaním osobných údajov musí byť vážny a slobodne daný, konkrétny, informovaný a jednoznačný, udelený vo forme vyhlásenia alebo jednoznačného potvrdzujúceho úkonu, ktorým dotknutá osoba vyjadří súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov.

Dotknutá osoba je oprávnená súhlas so spracúvaním týchto osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, kedykoľvek odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním. Odvolanie súhlasu je možné uskutočniť kliknutím na link, ktorý je súčasťou každého informačného emailu alebo zaslaním odvolania súhlasu dodávateľovi na kontaktné údaje uvedené v bode 14.4 VOP.

Dodávateľ spracúva tieto osobné údaje najdlhšie po dobu 2 rokov, pokiaľ zo strany dotknutej osoby nedôjde k odvolaniu súhlasu.

#### 14.7 Spracúvanie osobných údajov zachytených kamerovým systémom v predajni dodávateľa

Predajňa dodávateľa je vybavená kamerovým systémom snímajúcim priestor verejne dostupnej časti predajne. Priestory snímané kamerovým systémom sú riadne vyznačené informačnými tabuľami. Spracúvanie osobných údajov kamerovým systémom sa týka len dotknutých osôb, ktoré predajňu

dodávateľa navštívia osobne. Kameraný systém dodávateľa neumožňuje automatický prenos nasnímaného obsahu na internet.

Dodávateľ spracúva tieto osobné údaje dotknutej osoby výlučne z dôvodu ochrany svojho majetku ako aj ochrany života a zdravia osôb, ktoré sa nachádzajú v predajni dodávateľa.

Spracúvanie týchto osobných údajov vykonáva dodávateľ na právnom základe, ktorým je nevyhnutnosť spracúvania na účel oprávnených záujmov dodávateľa. Nakoľko ide o zákonnú požiadavku na spracúvanie osobných údajov, je z uvedeného dôvodu dotknutá osoba povinná strpieť spracúvanie týchto osobných údajov. V prípade, ak dotknutá osoba nechce, aby jej osobné údaje boli spracúvané kamerovým systémom dodávateľa môže namiesto osobnej návštevy dodávateľa využiť poskytnutie Služby cez online objednávku.

Oprávnené záujmy dodávateľa pri spracúvaní osobných údajov kamerovým systémom, ktoré dodávateľ sleduje sú najmä ochrana majetku dodávateľa a tretích osôb pred zničením, poškodením, krádežou, ochrana života a zdravia osôb, ktoré sa zdržiavajú v predajni dodávateľa.

Dodávateľ spracúva tieto osobné údaje po dobu 14 dní, následne sú tieto údaje zlikvidované. Doba spracúvania osobných údajov môže byť predĺžená výlučne v prípade, ak je ďalšie spracúvanie osobných údajov nevyhnutné v zmysle príslušných právnych predpisov alebo pre účely prípadného trestného správneho alebo civilného konania; v tomto prípade sa doba spracúvania osobných údajov zhoduje s dobou trvania príslušného konania.

#### 14.8 Cookies

Na skvalitnenie starostlivosti o dotknutú osobu sú na internetovej stránke [www.itcomplet.sk](http://www.itcomplet.sk) používané tzv. cookies. Cookies sú malé textové súbory obsahujúce špecifické údaje, ktoré slúžia dodávateľovi na rozpoznanie počítača dotknutej osoby pri jej komunikácii s dodávateľom prostredníctvom internetovej stránky [www.itcomplet.sk](http://www.itcomplet.sk) a k následnému využitiu niektorých funkcií tejto internetovej stránky.

Cookies sú ukladané k dotknutej osobe prostredníctvom internetového prehliadača na jej pevný disk. Ukladanie vybraných cookies môže dotknutá osoba kedykoľvek odmietnuť, a to v rámci nastavení internetového prehliadača. Na základe cookies získava dodávateľ údaje ako je celkový počet zákazníkov a taktiež sa informuje, či už dotknutá osoba jeho stránku navštívila. Pomocou cookies dodávateľ vie, aký tovar na internete nakupujete a tak môže dotknutej osobe ponúknuť produkt, ktorý hľadá s akciovou cenou napr. formou pravidelného newsletteru.

14.9 Dodávateľ, ako prevádzkovateľ v súvislosti so spracúvaním osobných údajov nepoveril na spracovanie osobných údajov zástupcu, nemá určenú zodpovednú osobu na spracovanie osobných údajov a osobné údaje dotknutej osoby neposkytuje žiadnemu príjemcovi, okrem prípadov a uvedených v bode 14.5 týchto VOP. Dodávateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie. Dodávateľ osobné údaje nespracúva na základe automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania.

#### 14.10 Práva dotknutej osoby v súvislosti so spracúvaním osobných údajov

Dotknutá osoba má v súvislosti so spracúvaním svojich osobných údajov dodávateľom najmä nasledovné práva:

a) **Právo na prístup k osobným údajom:**

Dotknutá osoba má právo dodávateľa požiadať o potvrdenie, či sú jej osobné údaje skutočne spracúvané, a ak sú, má právo získať prístup k týmto osobným údajom a k informáciám uvedeným v § 21 zákona o ochrane osobných údajov. Dodávateľ v takom prípade poskytne dotknutej osobe kópiu spracúvaných osobných údajov.

b) **Právo na vymazanie („právo byť zabudnutý“):**

Dotknutá osoba má právo, aby dodávateľ bez zbytočného odkladu vymazal jej osobné údaje, ak je na to niektorý z dôvodov stanovených právnym predpisom. Predovšetkým ak dotknutá osoba odvolá udelený súhlas na spracúvanie osobných údajov. V určitých prípadoch však nie je dodávateľ povinný a ani oprávnený tejto žiadosti vyhovieť, najmä keď by spracúvanie osobných údajov bolo nevyhnutné na splnenie právnej povinnosti dodávateľa.

c) **Právo na obmedzenie spracúvania:**

Dotknutá osoba má právo, aby dodávateľ obmedzil spracúvanie jej osobných údajov, ak je uvedený niektorý z dôvodov podľa v § 24 zákona o ochrane osobných údajov (napr. z dôvodu nepresnosti spracúvaných osobných údajov či protiprávnosti ich spracúvania).

**d) Právo na prenos údajov:**

Ak dotknutá osoba poskytla dodávateľovi svoje osobné údaje, spracúvanie takýchto osobných údajov je založené na jej súhlase alebo je realizované na účel splnenia Zmluvy a vykonáva sa automatizovane, má dotknutá osoba právo tieto osobné údaje od dodávateľa získať v štruktúrovanom, bežne používanom a strojom čitateľnom formáte a odovzdať ich inému prevádzkovateľovi. Dotknutá osoba tiež môže dodávateľa požiadať, aby tieto jej osobné údaje dodávateľ odovzdal priamo inému prevádzkovateľovi.

**e) Právo na opravu:**

Dotknutá osoba má právo, aby dodávateľ bez zbytočného odkladu opravil nepresné osobné údaje, ktoré o nej spracúva. Má tiež právo na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj poskytnutím dodatočného vyhlásenia.

**f) Právo vzniesť námietku a odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov:**

Dotknutá osoba má právo odvolať súhlas udelený na spracúvanie osobných údajov (najmä podľa bodu 14.6 VOP).

Dotknutá osoba má právo vzniesť námietku proti spracúvaniu osobných údajov, ak sú spracúvané osobné údaje dotknutej osoby na účely oprávnených záujmov dodávateľa (najmä podľa bodu 14.7 VOP). Dodávateľ je v takom prípade povinný preukázať oprávnené záujmy na takéto spracúvanie osobných údajov, inak spracúvanie osobných údajov ukončí.

**g) Právo dotknutej osoby podať sťažnosť:**

Ak sa dotknutá osoba domnieva, že spracúvaním jej osobných údajov dodávateľom dochádza k porušeniu príslušných právnych predpisov, predovšetkým zákona o ochrane osobných údajov a Nariadenia, môže podať návrh na začatie konania podľa § 100 zákona o ochrane osobných údajov na:

**Úrad na ochranu osobných údajov**

Hraničná 12  
820 07 Bratislava 27

<https://www.uoou.sk/>

Dotknutá osoba môže uplatniť svoje práva v listinnej, elektronickej podobe alebo osobne na kontaktné údaje uvedené v bode 14.4 VOP. Dodávateľ je oprávnený žiadať dotknutú osobu, ktorá si uplatnila svoje práva o dodatočné informácie na potvrdenie jej totožnosti. Ak dodávateľ nemôže zistiť totožnosť dotknutej osoby, ktorá žiadosť podal, nemôže jej žiadosti spravidla vyhovieť.

Dodávateľ vybaví žiadosť dotknutej osoby bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. V odôvodnených prípadoch môže byť táto lehota predĺžená aj o dva mesiace, o čom dodávateľ dotknutú osobu vyrozumie. Ak nie je možné žiadosti dotknutej osoby vyhovieť, dodávateľ o tejto skutočnosti a jej dôvodoch vyrozumie dotknutú osobu a poučí o ju o jej ďalších právach (právo na podanie sťažnosti a na právo súdnu ochranu).

Dodávateľ umožňuje dotknutej osobe uplatňovať svoje práva bezplatne. Ak by podané žiadosti boli zjavne neodôvodnené alebo neprimerané, predovšetkým preto, že sa opakujú, môže dodávateľ žiadať primeranú úhradu alebo môže aj odmietnuť žiadosti vyhovieť.

**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 VOP 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. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
  - g) Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov),
  - h) inými relevantnými právnymi predpismi.
- 15.4 Právne vzťahy medzi dodávateľom a spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP 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 VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 15.6 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.01.2021.