

# Všeobecné obchodné podmienky

## 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Týmito všeobecnými obchodnými podmienkami elektronického obchodu (ďalej len „VOP“) sa spravuje právny vzťah, ktorého predmetom je poskytovanie služieb na základe zmluvy uzavretej prostredníctvom elektronického obchodu, webportálu <https://www.spokojnavpraci.sk> (ďalej len ako „Zmluva“), ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

1.2. Poskytovateľom služieb a prevádzkovateľom elektronického obchodu Spokojná v práci, s.r.o., so sídlom Tomašiková 13912/43, 831 04 Bratislava, IČO: 55877753, DIČ: 2122118174, IBAN: SK71 8330 0000 0026 0272 0469, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka: 174095/B (ďalej len „Poskytovateľ“), ktoré klientom poskytuje služby poradenstva, školenia, webináre, workshopy, konzultácie a online kurzy.

1.3. Poskytovateľa možno kontaktovať na tel. č. +421 950 563 303 alebo e-mailom na adrese: [info@spokojnavpraci.sk](mailto:info@spokojnavpraci.sk)

1.4. Uplatniť reklamáciu, podať sťažnosť alebo iný podnet Poskytovateľovi je možné na adrese Tomašiková 13912/43, 831 04 Bratislava alebo e-mailom na e-mailovej adrese [info@spokojnavpraci.sk](mailto:info@spokojnavpraci.sk)

1.5. Klientom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá sa registruje na webovom sídle Poskytovateľa vyplnením elektronického formulára (ďalej aj ako „Klient“), bez ohľadu na to, či je spotrebiteľ alebo prevádzkovateľ živnosti. Elektronický formulár slúži zároveň ako objednávka služieb (ďalej aj ako „Objednávka“).

1.6. Spotrebiteľom sa na účely týchto VOP rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

1.7. Elektronickým obchodom sa na účely týchto VOP rozumie internetová stránka [www.spokojnavpraci.sk](http://www.spokojnavpraci.sk), ktorá ponúka služby Poskytovateľa a umožňuje Klientovi, aby prostredníctvom nej odoslal Poskytovateľovi návrh na uzavretie Zmluvy (ďalej len „Elektronický obchod“).

1.8. Online kurzom (ďalej len „Online kurz“) sa rozumie online služba poskytovaná Klientovi. Online kurz obsahuje video záznamy online kurzu vytvoreného Poskytovateľom a jeho partnermi. Kurz obsahuje aj záznamy z kurzov alebo prednášok realizovaných v uplynulých rokoch ako bonusový obsah. Súčasťou Online kurzu môžu byť aj online stretnutia s odborníkmi organizované Poskytovateľom. Presné zloženie súčastí kurzu a jeho opis sú uvedené na príslušnej stránke Elektronického obchodu. Termín začatia kurzu je uvedený v popise kurzu na webovom portáli Elektronického obchodu.

1.8. Darčeková poukážka sa na účely týchto VOP rozumie služba, prostredníctvom ktorej Klient uzavrie zmluvu v prospech tretieho (ďalej len „Obdarovaný“), a to účasť na Online kurze alebo inej službe. Cena darčekovej poukážky je určená Poskytovateľom a zodpovedá hodnote Online kurzu alebo iných dohodnutých služieb. Darčeková poukážka obsahuje informácie o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zakúpenej služby v prospech Obdarovaného, ako aj termín platnosti, t.z., dokedy je možné ju uplatniť. Darčeková poukážka neobsahuje identifikačné údaje Obdarovaného. V prípade, že Darčeková poukážka nebude či už zo strany Obdarovaného alebo zo strany Klienta uplatnená do termínu platnosti, po tomto termíne nie je možné u Poskytovateľa uplatniť nárok na poskytnutie služby a ani na vrátenie kúpnej ceny. Darčeková poukážka sa doručuje výlučne elektronicky na e-mailovú adresu zadanú Klientom. Nároky zo zakúpenej Darčekovej poukážky možno uplatniť na e-mailovej adrese: [info@spokojnavpraci.sk](mailto:info@spokojnavpraci.sk). V prípade, že bude Darčeková poukážka uplatnená u Poskytovateľa, vzťahujú sa oprávnenia Klienta vyplývajúce z týchto VOP v zodpovedajúcom rozsahu na Obdarovaného. Právo na odstúpenie od zmluvy zostáva zachované výlučne Klientovi ako kupujúcemu. Darčekovú poukážku nie je možné vrátiť s výnimkou odtúpenia od Zmluvy podľa ustanovení týchto VOP a ani vymeniť za hotovosť.

1.9. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, [ba@soi.sk](mailto:ba@soi.sk), tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04

## **2. ZMLUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB**

2.1. Zmluva, ktorej predmetom je poskytnutie služieb zo strany Poskytovateľa sa uzatvára zo strany Klienta zadaním Objednávky a uzavretá je akceptáciou

Objednávky – jej potvrdením zo strany Poskytovateľa . Akceptáciu Objednávky vykoná Poskytovateľ prostredníctvom e-mailu. Poskytovateľ nie je povinný Objednávku akceptovať a potvrdiť. Zmluva je uzavretá až akceptáciou a potvrdením Objednávky doručeným Klientovi na jeho e-mailovú adresu. V prípade, že Zmluva nebola uzavretá, poskytovateľ bezodkladne vráti Klientovi všetky plnenia, ktoré Klient Poskytovateľovi uskutočnil z titulu zadania Objednávky. Uzavretá Zmluva sa považuje za záväznú a je v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších zmien a predpisov. Chápaná je ako zmluva uzavieraná na diaľku.

2.2. Pri každej Objednávke musí Klient – fyzická osoba uviesť meno a priezvisko, fakturačnú adresu, e-mail; právnická osoba a fyzická osoba – podnikateľ aj IČO, DIČ, IČ DPH; ďalej musí byť súčasťou Objednávky názov služby, množstvo služieb (objednávka prostredníctvom webového sídla Poskytovateľa tieto podmienky spĺňa automaticky). Zadávanie Objednávky sa uskutočňuje prostredníctvom elektronického formulára, ktorý je súčasťou obsahu Elektronického obchodu. Do elektronického formulára zadá nový užívateľ požadované informácie, následne vyjadrí svoj súhlas s VOP zaškrtnutím ikony súhlasu s VOP, na základe čoho odošle Objednávku Poskytovateľovi. Súhlas s VOP je podmienkou uzatvorenia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom. Tieto údaje budú v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov použité iba v rámci obchodného vzťahu medzi Klientom a Poskytovateľom a nebudú poskytnuté tretej osobe.

2.3. Odoslaná Objednávka je pre Klienta záväzná a považuje sa za návrh na uzatvorenie zmluvy. Po doručení Objednávky bude táto Objednávka zaevidovaná v systéme Poskytovateľa. Poskytovateľ overí Objednávku, a oznámi Klientovi na jeho e-mailovú adresu, ktorú zadal do Objednávky, akceptáciu, alebo neakceptáciu Objednávky, možnú dodaciu dobu služby, alebo termín jej odberu, konečnú cenu a spôsob úhrady.

2.4. Podmienkou platnosti elektronickej Objednávky je jej pravdivé a úplné vyplnenie. Odoslaná Objednávka je návrhom Zmluvy. Zmluva vzniká akceptáciou Objednávky Poskytovateľom prostredníctvom e-mailu doručeného Klientovi.

2.5. Odoslaním elektronickej Objednávky Klient záväzne potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami, a že s nimi súhlasí. Odoslaním elektronickej Objednávky Klient akceptuje všetky ustanovenia obchodných podmienok v znení platnom v deň odoslania tejto Objednávky, taktiež i platnú cenu objednanej služby uvedenú na internetovej stránke Poskytovateľa.

2.6. Objednávky účasti na Online kurze sú poskytovateľom evidované v poradí, v akom mu boli doručené, až do úplného obsadenia kapacity. Uzávierka Objednávok účasti na Online kurze je 24 hodín pred začiatkom Online kurzu, ak pre konkrétny prípad nie je v oznámení o konaní Online kurzu uvedené inak. Prihlášky po tomto termíne nie je Poskytovateľ oprávnený prijať.

2.7. Klient, ktorý je spotrebiteľom odoslaním Objednávky Poskytovateľovi zároveň potvrdí, že Poskytovateľ včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ustanovenia § 3 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 (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji“).

### **3. DODACIE PODMIENKY**

3.1. Dodacie lehoty sú pre rôzne druhy služieb rôzne a sú zverejnené na webportáli Elektronického obchodu. Konkrétny termín začatia Online kurzu bude zverejnený na webportáli Elektronického obchodu. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť termín dodávky alebo odberu služby, avšak po predchádzajúcej dohode s Klientom. V prípade, že dohoda nie je možná, je Klient oprávnený od Zmluvy odstúpiť v lehote do 14 dní odo dňa jej oznámenia, resp. do dňa začatia Online kurzu, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

3.2. Vo výnimočných prípadoch, keď niektoré druhy služieb nie je Poskytovateľ schopný poskytnúť, môže byť dodacia lehota dlhšia. O takejto skutočnosti je Poskytovateľ povinný Klienta informovať bez zbytočného odkladu.

3.3. Pred uskutočnením Online kurzu zašle Poskytovateľ Klientovi na e-mailovú adresu Klienta pozvánku s bližšími informáciami o priebehu kurzu, termínoch a programe, ako aj informáciu o termínoch a spôsobe sprístupňovania jednotlivých častí Online kurzu.

3.4. Poskytovateľ nezabezpečuje softvér ani programované vybavenie, hostingy, databázy, servery a iný hardvér pri kúpe Online kurzov a elektronických materiálov.

3.5. Súčasťou Online kurzov môžu byť aj skupinové online stretnutia s odborníkmi, mentormi a koučmi. Uvedené stretnutia budú nahrávané, na čo bude Klient vopred upozornený a bude mať možnosť vypnúť si kameru a otázky klásť písomne do chatu, ak nebude medzi prítomnými účastníkmi dohodnuté inak. Klient je oprávnený túto službu využiť, ak ju však nevyužije, nemá nárok na vrátenie časti kúpnej ceny.

## **4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

4.1. Cena služieb je v Elektronickom obchode uvedená ako konečná, vrátane daní a poplatkov, vždy na príslušnom Online kurze podľa aktuálnej ponuky. Cenu bude možné uhradiť buď jednorázovo alebo vo viacerých častiach v termínoch ponúknutých Poskytovateľom v Elektronickom obchode.

4.2. Klient uhradza platbu ceny služieb kartou prostredníctvom platobnej brány alebo bankovým prevodom.

4.3. Po úhrade vyfakturovanej čiastky zašle Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o zaplatení. Poskytovateľ môže Klientovi na jeho výslovnú žiadosť vystaviť zálohovú faktúru. Po skončení Online kurzu Poskytovateľ vystaví Klientovi riadnu faktúru v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, a zašle ju elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú Klientom, s čím Klient akceptáciou týchto VOP súhlasí. Súhlas so zaslaním riadnej faktúry v elektronickej podobe môže Klient odvolať písomným oznámením na adresu Poskytovateľa.

4.4. Za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet Poskytovateľa.

4.5. Ak Klient zaplatí Poskytovateľovi kúpnu cenu za objednané služby, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

4.6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny ceny. Pri zmene ceny Poskytovateľ kontaktuje Klienta. Klient má právo pri takto upravených cenách Objednávku stornovať.

## **5. VYKONANIE A PRIJATIE SLUŽBY, ZMENY SLUŽBY**

5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje službu poskytnúť a Klient sa zaväzuje službu prijať v čase, na mieste a spôsobom dohodnutým pri potvrdení Objednávky – uzavretí zmluvy. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek pozmeniť, pozastaviť alebo zrušiť Službu alebo jej jednotlivé súčasti. Poskytovateľ nemá záväzky voči Klientovi v prípade, že sa rozhodne toto právo využiť.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť obsah kurzu vrátane elektronických materiálov a výukových videí.

5.2. Poskytovateľ má právo obmedziť, prerušiť alebo zastaviť prístup Klienta k Online kurzu, a to najmä v prípade nutnej správy portálu, údržby prípadne opravy, a to aj bez predchádzajúceho oznámenia Klientovi alebo jeho súhlasu, avšak len na dobu nevyhnutnú na zrealizovanie nutnej správy, údržby, prípadne opravy.

5.3. Poskytovateľ má právo obmedziť, prerušiť alebo zastaviť poskytovanie Online kurzu a k zablokovaniu prístupu Klienta v prípade, ak dôjde zo strany Klienta k preukázanému zneužitiu používania Online kurzu alebo ak dôjde k podstatnému porušeniu povinností Klienta daných týmito VOP alebo právnymi predpismi. V prípade ak Poskytovateľ zablokuje prístup Klienta k Online kurzu, končí dňom takéhoto zablokovania prístupu zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom založený Zmluvou.

5.4. V prípade ak Klient poruší VOP je Poskytovateľ oprávnený okamžite prerušiť alebo zastaviť poskytovanie služieb, pričom nárok Poskytovateľa na náhradu škody v plnej výške tým nie je dotknutý.

## **6. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

6.1. Klient, ktorý je Spotrebiteľ má právo odstúpiť od Zmluvy bez udania dôvodu v lehote do 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy v súlade s ustanovením § 7 zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji. Spotrebiteľ môže odstúpiť od Zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy.

6.2. Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou na adresu Tomašiková 13812/43, 831 04 Bratislava alebo elektronicky na e- mailovú adresu: info@spokojnavpraci.sk, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii služby alebo Online kurzu a Zmluvy, t.z. meno a priezvisko Klienta, jeho adresu, číslo (identifikáciu) Objednávky, dátum Objednávky a čísla účtu pre finančné vysporiadanie. Na tento účel môže Spotrebiteľ použiť vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy dostupný tu:

<https://nakupujbezpecne.sk/docs/form/odstupenie%20od%20zmluvy.pdf>.

6.3. Peniaze budú Klientovi vrátené najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

6.4. Ak je predmetom Zmluvy poskytnutie služby, s výnimkou Online kurzu, a s jej poskytovaním sa začne pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy nestráca po úplnom poskytnutí služby Spotrebiteľ právo na odstúpenie od Zmluvy. Spotrebiteľ musí so začatím poskytovania služby, pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy preukázateľne súhlasiť a musí byť riadne poučený o skutočnosti, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby Spotrebiteľ právo na odstúpenie od Zmluvy. Na Online kurz sa uvedené obmedzenie nevzťahuje; Klient je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v lehote 14 dní odo dňa zakúpenia Online kurzu bez ohľadu na termín jeho začiatku.

6.5. Ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy a pred začatím poskytovania služieb (s výnimkou Online kurzu) udelil výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, Spotrebiteľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v Zmluve.

6.6. V prípade, že predmetom Zmluvy je Online kurz dlhodobého charakteru, súčasťou ponuky ktorého bola „100%-ná garancia vrátenia peňazí“ a Klient nebol spokojný s jeho kvalitou, môže sa do 3 dní (vrátane) od oficiálneho skončenia predmetného Online kurzu dohodnúť s Poskytovateľom na odstúpení od Zmluvy a vrátení zaplatenej ceny služby, ak sú kumulatívne splnené nasledovné podmienky: Klient absolvuje celý kurz, vrátane praktických cvičení a vyplní formulár spätnej väzby, z ktorého vyplynie, že kurz u neho nesplnil svoj účel. Za službu dlhodobého charakteru sa považuje kurz v trvaní najmenej 90 dní, ktorý má fixný dátum začiatku a konca uvedený v Objednávke. Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou na e-mail [info@pracujucemamy.sk](mailto:info@pracujucemamy.sk), musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii kurzu, t.j. meno a priezvisko Klienta, jeho adresu, číslo (identifikáciu) Objednávky, dátum Objednávky a čísla účtu pre finančné vysporiadanie. V prípade, ak Online kurz absolvovala Obdarovaná a nie je spokojná s jeho kvalitou, odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené zo strany Klienta, ktorý zakúpil Darčekovú poukážku. Následne Obdarovaný musí vyplniť formulár spätnej väzby, z ktorého vyplynie, že kurz u neho nesplnil svoj účel. Peniaze budú Klientovi vrátené najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

## **7. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, SŤAŽNOSTI A VYBAVOVANIE PODNETOV**

7.1. Sťažnosti a podnety Spotrebiteľov, ktoré nie sú reklamáciami vybavuje Poskytovateľ bezodkladne po ich prijatí a o výsledku ich vybavenia informuje Spotrebiteľa v lehote 30 dní odo dňa ich prijatia rovnakými komunikačnými prostriedkami akými mu boli doručené.

7.2. Ustanovenia tohto článku vrátane poskytnutej záruky sa vzťahujú výlučne na Služby resp. nároky z väd Služieb, ktoré boli zakúpené v elektronickom obchode Poskytovateľa Spotrebiteľom. Práva a povinnosti vyplývajúce z uplatnenia nárokov z väd ako aj postup a spôsob vybavenia uplatnených nárokov z väd sa v ostatných prípadoch riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a ďalších súvisiacich predpisov



upravujúcich postavenie a uplatňovanie nárokov z väd medzi podnikateľskými subjektmi.

7.3. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba pri jej prevzatí Spotrebiteľom. Pri Službe predávanej za nižšiu cenu, Poskytovateľ nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Poskytovateľ nezodpovedá ani za vady Služieb, na ktoré bol Spotrebiteľ pri uzatváraní Zmluvy upozornený.

7.4. Na Služby je Spotrebiteľovi poskytnutá záručná doba 24 mesiacov.

7.5. Záručná doba začína plynúť od prevzatia Služby Spotrebiteľom. Práva zo zodpovednosti za vady Služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

7.6. Ak má reklamovaná Služba odstrániteľnú vadu, má Spotrebiteľ právo na:

- a) bezplatné, včasné a riadne odstránenie reklamovanej vady,
- b) výmenu Služby alebo súčasti Služby, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Služby alebo závažnosť vady,
- c) výmenu Služby, ak Spotrebiteľ pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže Službu riadne užívať.

7.7. Ak má reklamovaná Služba neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne užívať ako bez vady, má Spotrebiteľ právo na:

- a) výmenu Služby za inú,
- b) odstúpenie od Zmluvy.

7.8. Ak má reklamovaná Služba neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni tomu, aby sa mohla riadne užívať ako Služba bez vady, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny Služby.

7.9. Spotrebiteľ má nárok na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady.

7.10. Vady Služby musí Spotrebiteľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, ako ich zistil.

7.11. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady Služby uplatňuje Spotrebiteľ u Poskytovateľa e-mailom spolu s kópiou daňového dokladu a dôvodom reklamácie zaslaným na adresu info@spokojnavpraci.sk. Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady – reklamáciu sa považuje okamih doručenia reklamácie spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi Poskytovateľovi.

7.12. Reklamovať je možné len Službu zakúpenú u Poskytovateľa, ktorá je úplne zaplatená.

7.13. Pre riadne a včasné vybavenie reklamácie Poskytovateľ odporúča Spotrebiteľovi, aby čo najvýstižnejšie popísal vadu, pre ktorú Službu reklamuje, pričom Poskytovateľ je povinný zaoberať sa len vadou, ktorá bola zo strany Spotrebiteľa reklamovaná. Pre uplatnenie reklamácie je možné použiť nasledovný formulár <https://nakupujbezpecne.sk/docs/form/reklamacia.pdf>.

7.14. Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Poskytovateľ je povinný poučiť ho o jeho právach vyplývajúcich z uplatnenia nárokov zo zodpovednosti za vady Služby v záručnej dobe podľa Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia, ktoré z týchto práv Spotrebiteľ uplatňuje, určí Poskytovateľ spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od Zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Služby za novú Službu.

7.15. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním bezvadnej Služby, výmenou Služby, vrátením kúpnej ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie reklamácie.

7.16. Poskytovateľ vydá pri uplatnení reklamácie Spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, Poskytovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, Poskytovateľ ho doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Spotrebiteľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o prijatí reklamácie obsahuje okrem iného identifikáciu Poskytovateľa a Spotrebiteľa, čo je obsahom reklamácie podľa Spotrebiteľa, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje, dátum a miesto prijatia reklamácie a podpis Poskytovateľa.

7.17. O tom, že reklamácia bola vybavená a akým spôsobom, je Poskytovateľ povinný informovať Spotrebiteľa, a to na e-mailovú adresu uvedenú pri reklamácií alebo prostredníctvom iných kontaktných údajov, podľa ktorých bude možné Spotrebiteľa upozorniť na vybavenie reklamácie. Poskytovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

7.18. Poskytovateľ neručí a nezodpovedá za dostupnosť služieb poskytovateľa webhostingu a video služby na platforme Youtube. Poskytovateľ nie je zodpovedný za problémy a chyby na strane Klienta. Poskytovateľ nie je zodpovedný za neznalosť práce s počítačom, prehliadačmi a informačnými technológiami zákazníka.

7.19. V prípade, že má zákazník technické problémy a nefunguje mu platforma poskytovaných služieb, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ, nahlási túto skutočnosť, čo najskôr na emailovú adresu: [info@spokojnavpraci.sk](mailto:info@spokojnavpraci.sk) s popisom problému, technickými parametrami počítača, notebooku alebo zariadenia, ktoré používa na prístup do platformy a to najmä: operačný systém a jeho edíciu spolu s verziou, prehliadač spolu s jeho verziou a prípadnými doplnkami prehliadača, veľkosť pamäte RAM, rozlíšenie obrazovky. K uvedeným informáciám doplní printscreen, screenshot, fotku obrazovky prípadne video, kde je zaznamenaná chyba.

7.20. Poskytovateľ si vyhradzuje 15 pracovných dní na odpoveď k technickému problému a následne má ďalších 15 pracovných dní na vyriešenie tohto technického problému za predpokladu, že ide o oprávnený problém na strane Poskytovateľa.

7.21. Spotrebiteľ, ktorý sa domnieva, že jeho reklamáciu Poskytovateľ nevybavil v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo inak porušil jeho práva môže podľa zákona 391/2015 Z.z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Orgánom (subjektom) alternatívneho riešenia sporov je v zmysle všeobecne záväzných právných predpisov Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, [www.soi.sk](http://www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je dostupný na [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na:  
<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

7.22. Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov – pozri Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013). Odkaz na platformu:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

7.23. Sieť Európskych spotrebiteľských centier v krajine spotrebiteľa mu môže vysvetliť jeho práva, pomôcť mu vyriešiť spor s Poskytovateľom so sídlom v inej krajine EÚ, na Islande alebo v Nórsku a povedať mu, na koho sa má obrátiť, ak mu nemôže pomôcť. Sieť Európskych spotrebiteľských centier je sieť nezávisle riadených kancelárií spolufinancovaných Európskou komisiou:  
[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_en#how-ecc-net-works](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#how-ecc-net-works).

## **8. AUTORSKÉ PRÁVA**

8.1. Online kurzy sú výsledkom tvorivej duševnej činnosti autorov a z tohto dôvodu sú chránené ako dielo zákonom 185/2015 Z.z. autorský zákon v znení neskorších predpisov. Majetkové práva k Online kurzom patria Poskytovateľovi.

8.2. Poskytovateľ poskytuje Klientovi nevýhradnú licenciu na prístup k zakúpeným Online kurzom od dňa, keď bude nahrávka Online kurzu Klientovi prvýkrát sprístupnená až po dobu uplynutia 12 mesiacov odo dňa skončenia Online kurzu. Uvedená licencia zahŕňa právo Klienta zobrazovať, otvárať, spúšťať a prehrávať Online kurzy a súvisiaci online obsah v neobmedzenom počte opakovaní, kdekoľvek má Klient prístup na internet, výlučne len pre jeho vlastné, osobné a nekomerčné použitie.

8.2. Klient nedisponuje oprávnením na poskytovanie, postúpenie, prenajímanie, požičiavanie, sublicencovanie ani na iné poskytovanie povolenia na prístup k obsahu portálu tretím osobám, či už úplne alebo čiastočne, trvalo alebo dočasne, odplatne či bezodplatne, a to bez predchádzajúce písomného súhlasu Poskytovateľa. Klient je povinný zabezpečiť svoje identifikačné a / alebo registračné údaje (vrátane hesiel) pre prístup ku svojmu kontu pred zneužitím, najmä ich neposkytnúť tretej osobe.

## **9. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

9.1. Poskytovateľ pri uzatváraní a plnení Zmluvy a pri uplatňovaní nárokov z nej, prípadne pri iných činnostiach súvisiacich s prevádzkovaním elektronického obchodu spracúva osobné údaje Klienta a ďalších osôb podľa Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 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).

9.2. Poskytovateľ v súlade so zásadou transparentnosti informuje dotknuté osoby o spracúvaní osobných údajov, ktoré sa ich týkajú, najmä o rozsahu, účele a dobe spracúvania ich osobných údajov. Osobné údaje môžu byť spracúvané elektronicky alebo manuálne v listinnej podobe zamestnancami alebo sprostredkovateľmi Poskytovateľa.

<b>Prevádzkovateľ</b>	<b>Spokojná v práci, s.r.o.</b>	<p>Tomašiková 13812/43, 831 04 Bratislava IČO: 55877753</p> <p>E-mail: info@spokojnavpraci.sk</p>
<b>Zodpovedná osoba</b>	prevádzkovateľ neurčil zodpovednú osobu	
<b>Účel spracúvania osobných údajov</b>	<p>Osobné údaje dotknutých osôb sú spracúvané na tieto účely:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predaj online kurzov a poskytovanie služieb prostredníctvom elektronického obchodu (najmä identifikácia Klienta a komunikácia s ním, plnenie zmluvných záväzkov, preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov prevádzkovateľa vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu, administrácia informácií, ktoré s týmto zmluvným vzťahom súvisia)</li> <li>• účtovné a daňové účely,</li> </ul>	

- plnenie právnych povinností a zabezpečovanie súladu s právnymi predpismi, vrátane sprístupňovania osobných údajov štátnym a iným orgánom vykonávajúcim dohľad nad činnosťou prevádzkovateľa,
- štatistické účely, archívne účely vo verejnom záujme, a účely historického a vedeckého výskumu,
- informovanie o reklamných aktivitách prevádzkovateľa (napríklad mimoriadne ponuky, zľavové akcie, všeobecné informácie o produktoch a službách uvedené v newsletteri)
- ochrana oprávnených záujmov prevádzkovateľa a iných osôb, ktorými sú najmä:
  - dodržiavanie základných zásad spracúvania osobných údajov, implementácie a udržiavania technických a organizačných bezpečnostných opatrení vrátane, ale nie výlučne, na predchádzanie neoprávnenému prístupu k systémom a informáciám, vyšetrovania podozrivých alebo známych bezpečnostných porušení,
  - predchádzanie podvodom a ochrana pred zneužitím služieb,
  - priamy marketing,
  - tvorba obsahu vzdelávacích kurzov.

	<p>Poskytnutie osobných údajov je nevyhnutné pre uzatvorenie kúpnej zmluvy prostredníctvom elektronického obchodu prevádzkovateľa a plnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy. Poskytnutie osobných údajov je nevyhnutné tiež pre zasielanie newslettera.</p>	
<p><b>Právny základ spracúvania osobných údajov</b></p>	<p>Spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb pri poskytnutí služieb a prevádzke zákaznickeho účtu môže byť založené na plnení zákonnej povinnosti podľa článku 6 ods. 1 písm. c) GDPR, plnení zmluvy podľa článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR alebo oprávnenom záujme podľa článku 6 ods. 1 písm. f) GDPR.</p>	<p>zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, zákon 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, zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa</p>
	<p>Spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb na daňové a účtovné účely môže byť založené na plnení zákonnej povinnosti podľa článku 6 ods. 1 písm. c) GDPR.</p>	<p>zákon č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, zákon č. 563/2009 Z.z. o správe daní (daňový poriadok), zákon č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník, zákon č.</p>



		513/1991 Z.z. Obchodný zákonník
	<p>Spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb pri plnení právnych povinností a pri zabezpečovaní súladu s právnymi predpismi môže byť založené na plnení zákonnej povinnosti podľa článku 6 ods. 1 písm. c) GDPR, verejnom záujme podľa článku 6 ods. 1 písm. e) GDPR alebo oprávnenom záujme podľa článku 6 ods. 1 písm. f) GDPR.</p>	<p>zákon 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, zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, Nariadenie o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov (GDPR)</p>
	<p>Osobné údaje dotknutých osôb môžu byť spracúvané na štatistické účely, archívne účely vo verejnom záujme, a účely historického a vedeckého výskumu na právnom základe, ktorý umožňoval získavanie osobných údajov na pôvodné účely v zmysle režimu článku 89 GDPR.</p>	<p>zákon č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach</p>
	<p>Spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb pri zasielaní newslettera môže byť založené na</p>	

	<p>súhlase dotknutej osoby podľa článku 6 ods. 1 písm. a) GDPR alebo oprávnenom záujme podľa článku 6 ods. 1 písm. f) GDPR.</p>	
	<p>Spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb na účely ochrany oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretích osôb môže byť založené na oprávnenom záujme podľa článku 6 ods. 1 písm. f) GDPR alebo na základe súhlasu dotknutej osoby podľa článku 6 ods. 1 písm. a) GDPR.</p>	
<p><b>Rozsah spracúvaných osobných údajov</b></p>	<p>Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje uvedené v Objednávke Klienta, najmä meno, priezvisko a adresa, alebo obchodné meno a sídlo Klienta, ktorý je fyzickou osobou podnikateľom, zakúpená služba, telefonický a e-mailový kontakt Klienta, údaje o realizácii platby (nie však údaje o jeho platobnej karte), prípadne iné osobné údaje uvedené v Objednávke, reklamácii, podnete alebo sťažnosti Klienta. Osobné údaje sa získavajú priamo od dotknutej osoby alebo ich prevádzkovateľovi poskytol Klient.</p> <p>Prevádzkovateľ nespracúva osobné údaje osobitnej kategórie.</p>	
<p><b>Doba uchovávanía osobných údajov</b></p>	<p>Doba uchovávanía spracúvaných osobných údajov vzhľadom na povinnosti prevádzkovateľa najmä v oblasti daní a účtovníctva bude maximálne 10 rokov odo dňa uzavretia Zmluvy a je vždy závislá na zákonných povinnostiach prevádzkovateľa. Ak sú osobné údaje</p>	

	<p>spracúvané na základe súhlasu dotknutej osoby, sú spracúvané po dobu, na ktorú bol súhlas udelený, prípadne do odvolania súhlasu.</p> <p>Pri nakladaní s osobnými údajmi aplikuje prevádzkovateľ princíp minimalizácie, čo znamená, že len čo uplynie doba, počas ktorej je povinný alebo oprávnený uchovávať osobné údaje, okamžite osobné údaje anonymizuje z databáz a informačných systémov. Prevádzkovateľ má nastavené prísne vnútorné pravidlá uchovávania osobných údajov, ktoré zaisťujú, že informácie nie sú držané dlhšie, než je prevádzkovateľ oprávnený alebo povinný.</p>
<p><b>Príjemcovia osobných údajov</b></p>	<p>Osobné údaje dotknutých osôb môžu byť prístupné zamestnancom, povereným osobám a sprostredkovateľom prevádzkovateľa, účtovným poradcóm, advokátom, audítorm, archívu, poskytovateľom softvérového vybavenia a podpory, vrátane zamestnancov týchto osôb.</p> <p>Osobné údaje dotknutých osôb môžu byť prístupné orgánom štátnej správy alebo iným orgánom, najmä tým, ktoré nad činnosťou prevádzkovateľa vykonávajú dozor alebo dohľad.</p> <p>Osobné údaje prevádzkovateľ sprístupňuje len v nevyhnutnej miere a pri zachovaní mlčanlivosti príjemcu.</p>
<p><b>Prenos do zahraničia</b></p>	<p>Prevádzkovateľ neprenáša osobné údaje medzinárodným organizáciám alebo do tretích krajín.</p>

**Práva dotknutej osoby**

**Dotknutá osoba je oprávnená uplatniť si u prevádzkovateľa nasledujúce práva prostredníctvom kontaktných údajov uvedených vyššie:**

- Právo na prístup k osobným údajom (čl. 15 GDPR) – právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré prevádzkovateľ o dotknutej osobe má k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako jej osobné údaje používa.
- Právo na opravu osobných údajov (čl. 16 GDPR) – právo požadovať opravu osobných údajov, ak sú spracúvané nepresné alebo nesprávne osobné údaje.
- Právo na výmaz osobných údajov (čl. 17 GDPR) (i) ak tieto údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali, (ii) ak bol odvolaný súhlas a na spracúvanie neexistuje iný právny základ, (iii) ak dotknutá osoba namietala spracúvanie na základe oprávneného záujmu a nad jej záujmami, právami a slobodami neprevažujú oprávnené dôvody prevádzkovateľa alebo namietala spracúvanie za účelom priameho marketingu, (iv) osobné údaje sa spracúvali nezákonne.
- Právo na obmedzenie spracúvania (čl. 18 GDPR) (i) ak sa dotknutá osoba domnieva, že o sú spracúvané nesprávne osobné údaje, do doby, než sa overí ich správnosť, (ii) ak je spracúvanie nezákonné a dotknutá osoba namiesto vymazania žiada obmedzenie spracúvania, (iii) ak prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje ale tieto potrebuje dotknutá osoba pre vlastné účely preukazovania,

	<p>uplatňovania alebo obhajovania jej právnych nárokov, (iv) ak dotknutá osoba namieta spracúvanie, do doby overenia či oprávnené dôvody prevádzkovateľa prevažujú nad jej záujmami, právami a slobodami.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Právo na prenos osobných údajov (čl. 20 GDPR) – právo žiadať prenos osobných údajov v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte k druhému prevádzkovateľovi, ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu a/alebo zmluvy automatizovanými prostriedkami.</li> <li>• Právo odvolať súhlas – odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania pred jeho odvolaním.</li> </ul> <p>Ak sa dotknutá osoba domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi má právo podať sťažnosť dozornému orgánu (čl. 77 GDPR). Dozorným orgánom v Slovenskej republike je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky so sídlom Hraničná 12 v Bratislave.</p>
<p><b>Právo namietať spracúvanie</b></p>	<p><b>Dotknutá osoba má právo kedykoľvek odmietnuť spracúvanie jej osobných údajov na účely priameho marketingu – v takom prípade sa osobné údaje na tieto účely ďalej nesmú spracúvať.</b></p> <p><b>Ak spracúva Prevádzkovateľ osobné údaje na zabezpečenie jeho oprávnených záujmov alebo oprávnených záujmov iných osôb, môže dotknutá osoba toto spracúvanie namietať z dôvodov jej konkrétnej situácie (čl. 21 GDPR); v takom prípade môže</b></p>

	<b>Prevádzkovateľ jej osobné údaje ďalej spracúvať, len ak preukáže existenciu nevyhnutných oprávnených dôvodov, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby, alebo ak sú tieto údaje potrebné na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.</b>
<b>Automatizované rozhodovanie vrátane profilovania</b>	Pri spracúvaní osobných údajov Prevádzkovateľom nedochádza k rozhodovaniu podľa čl. 22 GDPR, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, ktoré má právne účinky, ktoré sa týkajú alebo podobne významne ovplyvňujú dotknutú osobu.
<b>Cookies</b>	<p>Cookies sú malé súbory ukladané do pamäte v koncovom zariadení (notebook, tablet, smartfón a i.) návštevníkov elektronického obchodu. Prostredníctvom nich má prevádzkovateľ informácie, ktoré súvisia s používaním koncového zariadenia, a ktoré môžu byť osobnými údajmi.</p> <p>Podmienky využívania a spracúvania cookies Prevádzkovateľom sú dostupné na webovom sídle Prevádzkovateľa.</p>

## 10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

10.1. Klient vyhlasuje, že pred vyplnením alebo oznámením Objednávky sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí.

10.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť tieto VOP kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia. Akékoľvek zmeny týchto VOP nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke <https://www.spokojnavpraci.sk>. Právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy sa spravujú vždy VOP účinnými v čase akceptácie Objednávky Služieb.

10.2. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. V prípade, že Poskytovateľ a Klient uzatvoria osobitnú písomnú Zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto VOP, budú mať ustanovenia Zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.

10.3. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia Zmluvy, Poskytovateľ nezodpovedá Klientovi za ušlý zisk, stratu príležitostí alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia Zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom.

10.4. Tieto všeobecné obchodné podmienky boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných obchodných vzťahov medzi Poskytovateľom a Klientom. V prípade, ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.

10.5.. Poskytovateľ a Klient sa dohodli, že plne uznávajú komunikáciu na diaľku – elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany.

10.6. Otázky, ktoré nie sú výslovne riešené týmito VOP a/alebo Zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to v prípade právneho vzťahu medzi Predávajúcim a spotrebiteľom najmä Občianskym zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v prípade právneho vzťahu medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý je podnikateľom najmä Obchodným zákonníkom.

V Bratislave dňa 1.12.2023

Spokojná v práci, s.r.o.

Terézia Miháliková  
Konateľ

Federika Plesník  
Konateľ