

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY** **TWG-energo, s.r.o.; TWG, s.r.o.; TWG consult, s.r.o.**

### **Článok I**

#### **Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov**

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti TWG-energo, s.r.o., so sídlom Karola Kmeťku 3149/6, 010 08 Žilina, Slovenská republika, IČO: 43 823 581, IČ DPH: SK 2022481065, DIČ: 2022481065, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. : 19757/L; TWG, s.r.o., so sídlom Karola Kmeťku 3149/6, 010 08 Žilina, Slovenská republika, IČO: 36661791, DIČ: 2022222719, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. : 17877/L; TWG consult, s.r.o., so sídlom Karola Kmeťku 3149/6, 010 08 Žilina, Slovenská republika, IČO: 46053506, DIČ: 2023194734, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. : 54275/L; (ďalej len „Predávajúci“) a kupujúceho (ďalej len „Kupujúci“) pri kúpe služby/tovaru ponúkaného Predávajúcim na internetovej stránke Predávajúceho <http://energetickecertifikaty.sk/> a sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Kupujúcim a Predávajúcim na diaľku prostredníctvom elektronickej pošty a elektronického obchodu na internete (ďalej len „Kúpna zmluva“). (Predávajúci a Kupujúci spolu ďalej len „Zmluvné strany“). Tieto VOP platia na území Európskej únie pre kúpu služby/tovaru objednaného prostredníctvom elektronického obchodu (ďalej len „E-obchod“) formou a postupom definovaným VOP na <http://energetickecertifikaty.sk/> .

1.2 VOP vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na <http://energetickecertifikaty.sk/> .

1.3 Všetky vzťahy medzi Kupujúcim a Predávajúcim, ktoré nie sú upravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Ak je Kupujúci spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, teda ak sa jedná o Kupujúceho, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, riadia sa vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Práva Kupujúceho vo vzťahu k Predávajúcemu vyplývajúce zo zákona 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 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 zostávajú týmito VOP nedotknuté.

1.4 Kupujúcom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá si postupom v súlade s týmito VOP elektronicky objedná službu/tovar prostredníctvom E-obchodu na <http://energetickecertifikaty.sk/> a následnou elektronickou objednávkou prostredníctvom elektronickej pošty. Elektronickou objednávkou sa rozumie elektronický formulár odoslaný prostredníctvom elektronickej pošty, ktorý obsahuje informácie o Kupujúcom, zoznam objednaných služieb/tovaru z ponuky E-obchodu na [http://energetickecertifikaty.sk](http://energetickecertifikaty.sk/) a celková cena tejto služby/tovaru, spracovaný Predávajúcim. Tovarom sa rozumejú všetky služby/produkty uvedené na stránke <http://energetickecertifikaty.sk/>.

1.5 Orgán dozoru nad činnosťou Predávajúceho: 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, 041/7632 139, fax č. 041/7632 139. Kontaktné údaje Predávajúceho pre Kupujúcich: TWG-energo, s. r. o., Vysokoškolákov 8556/33b, 010 08 Žilina; <http://energetickecertifikaty.sk/> , telefonický kontakt: 0911 640 055, E-mail: info@twg.sk .

### **Článok II**

#### **Objednávka**

2.1 Predávajúci má zverejnenú aktuálnu ponuku Tovar a služieb na webovej stránke <http://energetickecertifikaty.sk/> – po zvolení konkrétneho Tovar/alužby, o ktorý má Kupujúci záujem klikne vo formulári „nezáväzný dopyt“ na zaklikávacie tlačítko, pričom tento úkon sa považuje za žiadosť

Kupujúceho o spracovanie cenovej ponuky, na základe čoho bude Predávajúceму odoslaná žiadosť o spracovanie cenovej ponuky. Kupujúci v žiadosti o vypracovanie cenovej ponuky uvedie e-mailovú adresu, telefonický kontakt a príp. ďalšie poznámky.

2.2 Na základe doručenej žiadosti o spracovanie cenovej ponuky podľa 2.1 VOP spracuje Kupujúci najneskôr do 5 pracovných dní cenovú ponuku a s touto bude kontaktovať Kupujúceho telefonicky alebo na e-mailovú adresu uvedenú v žiadosti. Predávajúci si vyhradzuje právo na telefonické kontaktovanie Kupujúceho na spresnenie niektorých podmienok ohľadne Tovar/služby ešte pred samotným vypracovaním cenovej ponuky. Cenová ponuka bude obsahovať označenie Predávajúceho a Kupujúceho, označenie druhu a množstva Tovar/služby, miesto, termín a spôsob dodania Tovar/služby, konečnú cenu Tovar/služby a spôsob platby.

2.3 V prípade, že Kupujúci akceptuje cenovú ponuku Predávajúceho, potvrdí objednávku podľa predchádzajúceho bodu na e-mailovú adresu Predávajúceho, pričom objednávka doručená Predávajúceму je považovaná za návrh Kúpnej zmluvy a objednávka je záväzná. Kúpna zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim vzniká na základe záväzného potvrdenia elektronickej objednávky Predávajúcim. Predávajúci je povinný zaslať Kupujúceму potvrdenie o uzavretí zmluvy a potvrdiť e-mailovou správou (na e-mailovú adresu Kupujúceho uvedenú v elektronickej objednávke) obsah elektronickej objednávky Kupujúceho, a to najneskôr do 3 dvoch pracovných dní po jej doručení Predávajúcemu, inak platí, že k uzavretiu Kúpnej zmluvy medzi Zmluvnými stranami nedošlo. Lehota na dodanie Tovar/služby sa počíta odo dňa potvrdenia podmienok dodania oboma zmluvnými stranami. Ak Kupujúci nedodá technické podklady potrebné k vyhotoveniu tovaru/služby Predávajúcemu, je Predávajúci oprávnený od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Predávajúci je oprávnený vystaviť predfaktúru na dodávaný tovar/službu. Kupujúci je povinný skontrolovať obsah elektronickej objednávky uvedený v e-mailovej správe Predávajúcim. V prípade zistenia nezrovnalostí týkajúcich sa obsahu elektronickej objednávky potvrdenej zo strany Predávajúceho, je Kupujúci povinný o tom upovedomiť Predávajúceho prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu info(zavináč)twg.sk.

2.4 Za podstatné náležitosti elektronickej objednávky sa považujú: identifikácia Kupujúceho, t.j. obchodné meno alebo meno a priezvisko, sídlo/bydlisko, IČO, DIČ, IČ DPH, kontakt (telefón a e-mailová adresa); názov Tovar/služby, množstvo objednaného Tovar/služby, miesto (adresa) dodania Tovar/služby. Objednávka musí vychádzať z cenovej ponuky zaslanej Predávajúcim a Kupujúci nemôže zmeniť rozsah, množstvo Tovar/služby a miesto dodania uvedené v žiadosti o vypracovanie cenovej ponuky a následne v cenovej ponuke. V prípade požiadavky na iný Tovar/službu, príp. pri iných zmenách musí Kupujúci požiadať Predávajúceho o zmenu cenovej ponuky, ak tak neurobí, je Predávajúci oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy.

2.5 Ak nebude objednávka obsahovať náležitosti podľa predchádzajúceho článku, je považovaná za neúplnú. Predávajúci sa v takom prípade pokúsi kontaktovať Kupujúceho a vyzvať ho k odstráneniu nedostatkov elektronickej objednávky a jej prípadnému spresneniu a/alebo doplneniu. Okamihom doručenia údajov spresňujúcich a/alebo doplňujúcich elektronickej objednávky Predávajúcemu sa elektronickej objednávka považuje za úplnú.

2.6 Predávajúci nezodpovedá za omeškanie dodávky a za škodu, ktorá bola spôsobená dôsledkom toho, že Kupujúci pri žiadosti o vypracovanie cenovej ponuky alebo pri objednávke nezadal všetky požadované údaje a/alebo vyplnil žiadosť o vypracovanie cenovej ponuky alebo objednávku chybne.

### **Článok III** **Storno objednávky**

3.1 Kupujúci má právo stornovať elektronickej objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany Predávajúceho.

3.2 Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:  
– objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybne uvedené telefónne číslo, nedostupný, neodpovedá na e-mailly atď.),

- Tovar/služba sa už nevyhotovuje alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru/služby. V prípade, že táto situácia nastane, Predávajúci bude okamžite kontaktovať Kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe,
- Kupujúci neuhradí predfaktúru v súlade s bodom 2.3 VOP;

3.3 V prípade, že Kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 14-ich dní odo dňa zistenia vyššie uvedených skutočností Predávajúcim, vrátená.

#### **Článok IV**

##### **Doručovanie Tvaru**

4.1 Cena Tvaru/služby uvedená v cenovej ponuke je cena konečná, vrátane nákladov na doručenie Tvaru/služby na miesto určené Kupujúcim v elektronickej objednávke.

#### **Článok V**

##### **Dodacie podmienky**

5.1 Predávajúci doručí Kupujúcemu Tvar/službu v lehote, ktorá bola stanovená v cenovej ponuke, z ktorej vychádzala elektronickej objednávka Kupujúceho.

5.2 Tvar/služba je dodávaná prostredníctvom kuriérskej služby na adresu miesta dodania uvedenú Kupujúcim v elektronickej objednávke. Kuriérska služba bude telefonicky kontaktovať Kupujúceho pred dodaním tovaru Kupujúcemu a záväzne si s ním dohodne presný čas dodania tovaru Kupujúcemu. V prípade, ak Kupujúci nebude prítomný v čase, ktorý si záväzne dohodol s kuriérskou službou, na mieste dodania a nesplnomocní inú osobu na prevzatie tovaru, Kupujúci zodpovedá za škodu, ktorá vznikla Predávajúcemu a/alebo kuriérskej službe v dôsledku neúspešného dodania tovaru Kupujúcemu. Náklady opätovného dodania tovaru Kupujúcemu znáša Kupujúci.

5.3 Vlastnícke právo k tovaru/službe prechádza na Kupujúceho jeho prevzatím a zaplatením celej kúpnej ceny.

5.4 Pri prevzatí tovaru je Kupujúci povinný skontrolovať, či obal, v ktorom je Tvar zabalený, nie je poškodený a podpísať dokument o prevzatí zásielky. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste dodania Tvaru spísať s prepravcom – kuriérskou službou protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Ak Kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, Predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

5.5 Faktúra bude Kupujúcemu vystavená bezodkladne po pripísaní ceny Tvaru/služby na účet Predávajúceho a bude doručená poštou na adresu uvedenú v objednávke. V prípade platby na dobierku je faktúra súčasťou zásielky.

#### **Článok VI**

##### **Cenové podmienky**

6.1 Cena tovarov/služieb ponúkaných Predávajúcim prostredníctvom <http://energetickecertifikaty.sk/> uvedená vedľa vybraného tovaru/služby nie je cenou konečnou, nakoľko neobsahuje náklady spojené s doručením Tvaru/služby – konečná cena je vždy uvedená v cenovej ponuke vypracovanej v súlade s bodom 2.2 VOP. Kúpna cena v cenovej ponuke sa vždy uvádza s daňou z pridanej hodnoty, ak nie je uvedené inak.

6.2. 100% garancia vrátenia peňazí sa vzťahuje výlučne na chyby spôsobené Predávajúcim v energetickom certifikáte ktoré nie je schopný Predávajúci v primeranej lehote odstrániť a majú zásadný vplyv na priebeh kolaudácie objektu Kupujúceho na ktorý bol konkrétny energetický certifikát vystavený. Za chybu Predávajúceho sa nepovažuje chyba vzniknutá v dôsledku chybných informácií dodaných Kupujúcim.

## **Článok VII**

### **Platobné podmienky**

7.1 Platby sa vykonávajú v EUR, pričom Predávajúci vyžaduje nasledujúci spôsob platby: PLATBA VOPRED BANKOVÝM PREVODOM (na základe predfaktúry), platba na dobierku, platba bankovým prevodom v zmysle vystavenej faktúry, platba v hotovosti.

## **Článok VIII**

### **Záručné podmienky a záručná doba**

8.1 Na dodávaný tovar je Kupujúcemu poskytnutá záručná doba 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru Kupujúcemu. Energetické certifikáty v zmysle príslušných predpisov majú platnosť 10 rokov.

8.2 Ku každému tovaru/službe zakúpenému u Predávajúceho je Kupujúcemu zaslaná faktúra (doklad o kúpe tovaru) v súlade s bodom 5.7 VOP, ktorá slúži zároveň ako záručný doklad.

8.3 Reklamovať je možné len tovar/službu zakúpenú u Predávajúceho.

8.4 Reklamácia tovaru je bezplatná, pričom Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, t.j. s reklamáciou.

8.5 Podrobnosti a postup pri reklamácii tovaru upravuje reklamačný poriadok zverejnený na <http://energetickecertifikaty.sk/> .

## **Článok IX**

### **Okolnosti vylučujúce zodpovednosť za nemožnosť plnenia**

9.1 Žiadna zo Zmluvných strán nenesie zodpovednosť za nemožnosť plnenia v prípade, ak nastanú skutočnosti vplyvom vyššej moci.

9.2 Za udalosť vplyvom vyššej moci sa považuje udalosť, ktorú Zmluvné strany nemohli predvídať a ktorej nemohli zabrániť ani pri vynaložení najvyššej možnej odbornej starostlivosti, ktorá je nezávislá od ich vôle, najmä vojna, povstanie, štrajk, prírodné katastrofy, zmeny v legislatíve a iné.

9.3 V prípade, že nastane udalosť podľa tohto článku sú Zmluvné strany povinné si túto skutočnosť oznámiť bez zbytočného odkladu.

## **Článok X**

### **Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy**

10.1 V prípade, keď je Kúpna zmluva uzatvorená použitím prostriedkov komunikácie na diaľku (v tomto prípade elektronický obchod na internete) a v prípade, ak Predávajúci včas a riadne poskytol Kupujúcemu ako spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) 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“), Kupujúci ako spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu v zmysle ustanovenia § 7 odsek 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa od Kúpnej zmluvy odstúpiť do 14 (slovom: štrnástich) dní od prevzatia tovaru.

10.2 V zmysle § 7 odsek 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa sa tovar považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

- tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

10.3 V prípade, ak Predávajúci poskytol Kupujúcemu ako spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1 tohto článku týchto VOP, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 (slovom: štrnástich) dňoch odo dňa, keď Predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť. Ak Predávajúci neposkytol Kupujúcemu ako spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa ani v dodatočnej lehote podľa predchádzajúcej vety, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1 tohto článku týchto VOP. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

10.4 Kupujúci ako spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

- a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- e) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- l) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

10.5 Oznámenie Kupujúceho o odstúpení od Kúpnej zmluvy musí byť Predávajúcemu doručené do skončenia doby pre odstúpenie. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť Predávajúcemu alebo ho odovzdať Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie tovaru. Pre rýchle vybavenie veci je nutné vrátiť tovar na korešpondenčnú adresu Predávajúceho, t.j. na adresu Vysokoškolákov 8556/33b, 010 08 Žilina. Podrobnejšie informácie o uplatnení práva Kupujúceho na odstúpenie od zmluvy a práva a povinnosti Zmluvných strán pri odstúpení od zmluvy Kupujúcim sú uvedené v článku XI. a XII týchto VOP.

10.6 Odstúpením Kupujúceho od Kúpnej zmluvy sa Kúpna zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť Kupujúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od Kúpnej zmluvy cenu zaplatenú za tovar prevodom na účet Kupujúceho, vrátane nákladov, ktoré Kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru, ako aj všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, Predávajúci je povinný vrátiť Kupujúcemu platby podľa predchádzajúcej vety rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri svojej platbe. Kupujúci a

Predávajúci sa môžu dohodnúť na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým Kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

## **Článok XI**

### **Uplatnenie práva Kupujúceho na odstúpenie od zmluvy**

11.1 Kupujúcim môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa, resp. podľa článku X, odsek 1 týchto VOP u Predávajúceho niektorým z nasledovných spôsobov:

- a) v listinnej podobe, t.j. formou doporučeného listu adresovaného na korešpondenčnú adresu Predávajúceho, t.j. na adresu Vysokoškolákov 8556/33b, 010 08 Žilina alebo
- b) v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

11.2 Kupujúci môže na odstúpenie od zmluvy použiť formulár na odstúpenie, ktorý tvorí Prílohu č. 1 týchto VOP a ktorý mu poskytne Predávajúci zverejnením tohto formulára na <http://energetickecertifikaty.sk/>.

11.3 Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa, resp. podľa článku X, odsek 1 týchto VOP.

11.4 Pri pochybnostiach o doručení sa Kupujúcim odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak kupujúci vie preukázať jeho odoslanie na adresu oznámenú Kupujúcemu Predávajúcim v súlade s § 3 ods. 1 písm. b) až d) Zákona o ochrane spotrebiteľa alebo na adresu, ktorej zmena bola Kupujúcemu náležite oznámená Predávajúcim po uzavretí zmluvy. Ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať Predávúcemu z dôvodov uvedených v § 34 ods. 2 písm. a), b) a d) zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania Predávúcemu na adresu podľa prvej vety.

11.5 Ak Kupujúci riadne a včas odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej Kupujúci odstúpil. Od Kupujúceho nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v § 9 ods. 3 a § 10 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

11.6 Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša Kupujúci.

## **Článok XII**

### **Práva a povinnosti Zmluvných strán pri odstúpení od zmluvy Kupujúcim**

12.1 Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť Kupujúcemu 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. Predávajúci je povinný vrátiť Kupujúcemu platby podľa predchádzajúcej vety rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri svojej platbe. Kupujúci a Predávajúci sa môžu dohodnúť na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým Kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

12.2 Predávajúci nie je povinný uhradiť Kupujúcemu dodatočné náklady, ak si Kupujúci výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil Kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim.

12.3 Predávajúci nie je povinný vrátiť Kupujúcemu platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým Kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť Predávúcemu.

12.4 Kupujúci je povinný najneskôr do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie tovaru. Predávajúci môže navrhnúť, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Pre rýchle vybavenie veci je nutné vrátiť tovar na korešpondenčnú adresu Predávajúceho, t.j. na adresu Vysokoškolákov 8556/33b, 010 08 Žilina.

12.5 Pri odstúpení od zmluvy znáša Kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie tovaru.

### **Článok XIII**

#### **Ochrana osobných údajov**

13.1 Vykonaním objednávky na <http://energetickecertifikaty.sk/> Kupujúci poskytuje v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) v platnom znení Predávajúcemu osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa bydliska, telefónne číslo a emailová adresa, za účelom vykonania platnej objednávky a uzavretie kúpnej zmluvy s Predávajúcim, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok kúpnej zmluvy, za účelom spracovania cenovej ponuky a elektronickej objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a k nevyhnutnej komunikácii medzi Zmluvnými stranami Predávajúci nevydá údaje Kupujúceho tretím osobám, s výnimkou subdodávateľov, sprostredkovateľov Predávajúceho, a spoločnosti Slovenská Pošta, a.s., prípadne iné kuriérske spoločnosti podľa požiadavky Kupujúceho na spôsob doručenia tovaru. Iným subjektom bude umožnený prístup k osobným údajom zákazníkov len v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou (najmä v priebehu správneho či trestného konania, ochrana práv spotrebiteľa). Kupujúci berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a že je povinný bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o zmene vo svojich osobných údajoch.

13.2 Osobné údaje bude predávajúci spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi. Osobné údaje budú spracúvané v elektronickej podobe automatizovaným spôsobom alebo v tlačenej podobe neautomatizovaným spôsobom. Kupujúci potvrdzuje, že poskytnuté osobné údaje sú pravdivé a nesie zodpovednosť za nepravdivosť osobných údajov. Predávajúci má právo na opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, likvidáciu alebo blokovanie osobných údajov a ďalšie uvedené v § 28 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov.

13.3 Kupujúci prehlasuje, že všetky ním uvedené údaje sú pravdivé. Kupujúci prehlasuje, že si je vedomý dôsledkov uvedenia nepravdivých údajov, obzvlášť skutočnosti, že by takéto konanie mohlo byť klasifikované ako trestný čin.

### **Článok XIV**

#### **Alternatívne riešenie sporov**

14.1 V prípade, že Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť Kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Kupujúcim, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27 alebo elektronicke na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Kupujúci môže na podanie

návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

14.2 Návrh Kupujúceho na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:

- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- b) presné označenie Predávajúceho,
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- d) označenie, čoho sa Kupujúci ako spotrebiteľ domáha,
- e) dátum, kedy sa Kupujúci ako spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný,
- f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

14.3 Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Kupujúci využiť formulár, ktorého vzor je Kupujúcemu k dispozícii na stiahnutie ako súčasť týchto VOP v prílohe č.2 a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov-clr/146956s>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu Kupujúci priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

## **Článok XV**

### **Záverečné ustanovenia**

15.1 Pri nákupe tovaru/služby na <http://energetickecertifikaty.sk/> sa predpokladá zo strany Kupujúceho znalosť technických možností Internetu a prijatie technológiou podmienených možných problémov.

15.2 Predávajúci nezodpovedá za škody spôsobené chybným pripojením na <http://energetickecertifikaty.sk/> Ochrana počítača, prípadne údajov nachádzajúcich sa v počítači zaťažuje Kupujúceho.

15.3 Predávajúci upozorňuje, že informácie uvedené na <http://energetickecertifikaty.sk/> môžu byť aktualizované bez predchádzajúceho upozornenia.

15.4 Predávajúci nenesie voči inej strane zodpovednosť za priame, nepriame alebo mimoriadne škody, spôsobené použitím informácií zo <http://energetickecertifikaty.sk/>.

15.5 Predávajúci môže kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť tovary/služby uvedené na <http://energetickecertifikaty.sk/>.

15.6 Predávajúci si vyhradzuje právo tieto VOP kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť. Zmeny a/alebo doplnky týchto VOP vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na <http://energetickecertifikaty.sk/>.

15.7 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú z právnych vzťahov na základe zmluvy alebo súvisiacich zmlúv, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto zmluvy, budú prednostne riešiť formou zmiernu.

15.8 Odoslaním elektronickej objednávky Predávajúcemu, Kupujúci zároveň potvrdzuje svoj bezvýhradný súhlas s VOP Predávajúceho.

V Žiline, dňa 1.1.2018



**Príloha č.1**

**Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku**

v zmysle § 7 a nasl. 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 o a zmena a doplnení niektorých zákonov

**Kupujúci:**

Meno a priezvisko\*: \_\_\_\_\_  
 Ulica a číslo\*: \_\_\_\_\_  
 Mesto\*: \_\_\_\_\_  
 PSČ\*: \_\_\_\_\_  
 Telefón: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_

**Predávajúci:**

Obchodné meno\*: \_\_\_\_\_  
 Ulica a číslo\*: \_\_\_\_\_  
 Mesto\*: \_\_\_\_\_  
 PSČ\*: \_\_\_\_\_  
 Telefón: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_  
 IČO\*: \_\_\_\_\_ DIČ/IČ DPH: \_\_\_\_\_

Týmto Vám oznamujem, že odstupujem od uzavretej:  kúpnej zmluvy  
 (vyberte jednu z možností)  zmluvy o poskytnutí služby

Predmet zmluvy bol zakúpený prostredníctvom internetovej stránky:

Bola mi zaslaná potvrdená objednávka číslo: ..... zo dňa:.....  
 Tovar mi bol doručený dňa (deň prevzatia)\*:..... číslo faktúry:.....

Žiadam preto o vrátenie:  plnej hodnoty faktúry (všetok fakturovaný tovar je predmetom odstúpenia od zmluvy)  
 čiastočnej hodnoty faktúry (len určitá časť z tovarov je predmetom odstúpenia od zmluvy)

názov vráteného predmetu zmluvy, a počet kusov (iba ak vraciate len časť predmetu zmluvy):

Požadovaná hodnota k vráteniu:

Požadovanú sumu mi vráťte\*:  poštovým poukazom na moju adresu (iba v prípade ak ste za tovar platili pri preberaní – na dobierku)  
 prevodom na účet: .....  
 IBAN a SWIFT:.....

Sumarizácia zásielky:  odstúpenie od zmluvy  faktúra  
 tovar, ak je predmetom odstúpenia  príslušenstvo (ak je predmetom odstúpenia tovar)

Ak tovar nie je súčasťou zásielky, beriem na vedomie skutočnosť, že predávajúci nie je povinný vrátiť peniaze do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, do momentu pokiaľ mu nie je dodaný tovar, alebo nepreukážem zaslanie tohto tovaru.

Najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia som povinný / povinná zaslať tovar predávajúcemu.

V ..... dňa .....

\* označené polia sú povinné

Slovo "tovar" môže byť nahradené slovom "služba" bez nutnosti úpravy textu

\_\_\_\_\_ podpis

**Poznámky predávajúceho:**

Podanie odstúpenia dňa: \_\_\_\_\_ Doručenie odstúpenia dňa: \_\_\_\_\_ Doručenie tovaru dňa: \_\_\_\_\_  
 Dátum vrátenia peňazí: \_\_\_\_\_ Interné číslo odstúpenia: \_\_\_\_\_  
 Vybavil: \_\_\_\_\_ Kontroloval: \_\_\_\_\_

**Príloha č.2**

**NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU**

**Údaje o spotrebiteľovi**

meno a priezvisko:

bydlisko:

adresa na doručovanie:

emailová adresa:

telefonický kontakt:

**Údaje o predávajúcom**

obchodné meno/názov:

miesto podnikania/sídlo:

identifikačné číslo:

emailová adresa:

webová stránka:

telefonický kontakt:

**Detaily prípadu**

dátum nákupu/podpisu zmluvy:

dátum dodania:

miesto nákupu:

cena tovaru alebo služby:

spôsob platby<sup>1</sup>:

spôsob predaja<sup>2</sup>:

1 Napríklad bankový prevod, hotovosť, šek, kreditná karta alebo debetná karta.

2 Napríklad predajňa, elektronický obchod, iný predaj na diaľku (napr. ponukový katalóg, telefón), podomový predaj, predajná akcia, trh/veľtrh, aukcie alebo internetové aukcie.

dátum uplatnenia reklamácie:

dátum vybavenia reklamácie:

dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:

**Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný (v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)**

### **Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha**

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum

Podpis