

Reklamačný poriadok

webovej stránky na predaj digitálneho obsahu www.konverzacievtaliancine.sk

Článok I Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti zmluvných strán a podmienky uplatnenia a vybavenia reklamácie vyplývajúcich zo zmluvy o digitálnom obsahu uzatvorenej medzi obchodníkom a spotrebiteľom, predmetom ktorej je dodanie digitálneho obsahu prostredníctvom webovej stránky obchodníka prevádzkovej na www.koverzacievtaliancine.sk (ďalej len "web stránka").
2. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na uplatnenie práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady objednávateľom, ktorý nie je spotrebiteľom.
3. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy špecifikovanej v čl. 1 ods. 1 tohto reklamačného poriadku (ďalej len "zmluva").
4. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so:
 - zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
 - zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov,
5. Právne vzťahy medzi obchodníkom a objednávateľom spotrebiteľom týkajúce sa zodpovednosti za vady výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.
6. Zodpovednosť za vady obchodníka týkajúce sa zmluvy uzatvorenej s objednávateľom, ktorý je podnikateľom, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.
7. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v slovenskom jazyku.
8. Objednávateľ zaslaním objednávky potvrdzuje, že sa s reklamačným poriadkom dôkladne oboznámil, jeho obsahu porozumel a bez výhrad s ním súhlasí.

Článok II Vymedzenie pojmov

1. **Obchodníkom** je osoba, ktorá v súvislosti so zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.
2. Obchodníkom je vlastník web stránky prevádzkovej na www.konverzacievtaliancine.sk:
Obchodné meno: Bc. Zuzana Nováková
reg.: na Okresnom úrade Žilina pod reg. č. 580-63605
Miesto podnikania: Petzvalova 3377/55, 01015 Žilina
IČO: 51924331
DIČ: 1079472317
IČ DPH: nie je platcom DPH
email: konverzacievtaliancine@gmail.com

tel. č: +421 914 147 310

3. **Objednávateľom** je osoba, ktorá uzatvorila zmluvu s obchodníkom, predmetom ktorej je dodanie digitálneho obsahu podľa dohodnutých podmienok, a to buď ako spotrebiteľ alebo podnikateľ, res. iná organizácia.
4. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcich záväzkov alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
5. **Podnikateľom** je
 - osoba zapísaná v obchodnom registri,
 - osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
 - osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
 - fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

Na účely týchto obchodných podmienok sa za podnikateľa považuje aj akákoľvek organizácia, orgán verejnej správy alebo iný subjekt, ktorý nie je spotrebiteľom.
6. **Objednávateľom** je osoba, ktorá uzatvorila zmluvu s obchodníkom, predmetom ktorej je dodanie digitálneho obsahu podľa dohodnutých podmienok, a to buď ako spotrebiteľ alebo podnikateľ, resp. iná organizácia.
7. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcich záväzkov alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
8. **Podnikateľom** je
 - osoba zapísaná v obchodnom registri,
 - osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
 - osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
 - fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

Na účely týchto obchodných podmienok sa za podnikateľa považuje aj akákoľvek organizácia, orgán verejnej správy alebo iný subjekt, ktorý nie je spotrebiteľom.
9. **Digitálnym obsahom** sú údaje, ktoré sa vytvárajú a dodávajú v digitálnej forme. Na účely týchto obchodných podmienok sa za digitálny obsah považuje všetok obsah v digitálnej forme ponúkaný obchodníkom prostredníctvom tohto webu, a to najmä digitálne kurzy, didaktický materiál, ebook, webinäre a audio nahrávky.
10. **Online kurz** je kurz predávaný obchodníkom, ku ktorému má objednávateľ prístup po zakúpení po určené časové obdobie.
11. **Digitálnym produktom** je digitálny obsah, ktorý si objednávateľ kúpi jednorazovo, pričom ide najmä o didaktické materiály, ebooky, webinäre a audio nahrávky.
12. **Členská sekcia** predstavuje členstvo na online vzdelávacej platforme, prostredníctvom ktorej získa objednávateľ po dobu 12 mesiacov prístup k zakúpeným digitálnym kurzom a po dobu 4 mesiacov prístup k zakúpeným digitálnym produktom.
13. **Zmluvou s digitálnym obsahom** je každá zmluva, na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodať digitálny obsah, a objednávateľ platí alebo sa zaväzuje zaplatiť cenu, vrátane digitálne vyjadrenej hodnoty, alebo poskytuje alebo sa zaväzuje poskytnúť obchodníkovi svoje osobné údaje, a to aj vtedy, ak sa digitálny obsah vyvíja podľa špecifikácií objednávateľa.

14. **Webovou stránkou** je webová stránka prevádzkovateľa umiestnená na webovom sídle konverziavtaliancine.sk, prostredníctvom ktorej môžu zmluvné strany uzatvoriť zmluvu.
15. **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 dohľadu
tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

Článok III

Požiadavky na digitálny obsah

1. Obchodník sa zaväzuje, že digitálny obsah bude v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami. Toto sa nevzťahuje na prípad, keď obchodník výslovne oboznámil spotrebiteľa, že určitá vlastnosť digitálneho obsahu nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a spotrebiteľ s nesúlalom výslovne a osobitne súhlasil.
2. Digitálny obsah je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä
 - a) zodpovedá opisu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve,
 - b) je vhodný na konkrétny účel, s ktorým spotrebiteľ oboznámil obchodníka najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým obchodník súhlasil,
 - c) vyznačuje sa v zmluve vymedzenou funkčnosťou, kompatibilitou, interoperabilitou a inou dohodnutou vlastnosťou,
 - d) je dodaný so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve,
 - e) je dodaný s asistenčnými službami a s návodom na použitie, ako bolo vymedzené v zmluve, a
 - f) je aktualizovaný v súlade so zmluvou.
3. Digitálny obsah je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak
 - a) je vhodný na účely, na ktoré sa digitálny obsah rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
 - b) zodpovedá skúšobnej verzii alebo ukážke digitálneho obsahu, ktorú obchodník sprístupnil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy,
 - c) je dodaný s príslušenstvom a návodmi, ktoré môže spotrebiteľ dôvodne očakávať,
 - d) je dodaný v množstve, má vlastnosti a výkon, vrátane funkčnosti, kompatibility, prístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, aké sú bežné pre digitálny obsah rovnakého druhu a aké môže spotrebiteľ dôvodne očakávať vzhľadom na povahu digitálneho obsahu a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie obchodníka alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii digitálneho obsahu alebo na jeho označení.
4. Obchodník nie je viazaný vyhlásením podľa odseku 3 písm. d), ak si z opodstatneného dôvodu nebol a nemohol byť vedomý verejného vyhlásenia, do času uzavretia zmluvy bolo verejné vyhlásenie opravené rovnakým alebo porovnateľným spôsobom, akým bolo vyhlásené, alebo rozhodnutie spotrebiteľa

uzavrieť zmluvu nemohlo byť verejným vyhlásením ovplyvnené; dôkazné bremeno o týchto skutočnostiach nesie obchodník.

5. Obchodník dodá digitálny obsah v najnovšej verzii, ktorá je dostupná v čase uzavretia zmluvy, ak sa strany nedohodnú inak.
6. Obchodník zabezpečí, aby počas doby podľa odseku 7 alebo odseku 8 bol spotrebiteľ upovedomený o aktualizáciách digitálneho obsahu, vrátane bezpečnostných aktualizácií, a aby boli spotrebiteľovi dodané aktualizácie, ktoré sú potrebné na zachovanie súladu digitálneho obsahu s požiadavkami podľa odseku 1 tohto článku.
7. Ak sa má podľa zmluvy dodať digitálny obsah jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení, dobou podľa odseku 6 je doba, počas ktorej môže spotrebiteľ dôvodne očakávať, že digitálny obsah bude spĺňať všeobecné a dohodnuté požiadavky s prihliadnutím na druh a účel digitálneho obsahu a na povahu a okolnosti uzavretia zmluvy.
8. Ak sa má podľa zmluvy dodávať digitálny obsah nepretržite počas dohodnutej doby, dobou podľa odseku 6 je táto dohodnutá doba.

Článok IV **Zodpovednosť za vady**

1. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má digitálny obsah v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jeho dodania, ak ide o digitálny obsah, ktorý sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení.
2. Ak ide o digitálny obsah, ktorý sa dodáva nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas tejto dohodnutej doby.
3. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnym prepojením digitálneho obsahu so zložkami digitálneho prostredia spotrebiteľa alebo začlenením digitálneho obsahu do zložiek digitálneho prostredia spotrebiteľa (ďalej len „integrácia“), ak
 - a) bola integrácia vykonaná obchodníkom alebo na jeho zodpovednosť, alebo
 - b) integráciu, ktorú mal vykonať spotrebiteľ, vykonal spotrebiteľ nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na integráciu, ktorý mu poskytol obchodník.
4. Digitálnym prostredím je hardvér, softvér a akékoľvek sieťové pripojenie používané spotrebiteľom na prístup alebo užívanie digitálneho obsahu.
5. Obchodník nezodpovedá za vadu digitálneho obsahu, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie, ak si spotrebiteľ aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a
 - a) obchodník oboznámil spotrebiteľa o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a
 - b) nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia spotrebiteľom neboli spôsobené nedostatkami v návode na inštaláciu poskytnutom spotrebiteľovi obchodníkom.
6. Obchodník nezodpovedá za vadu digitálneho obsahu, ktorá:
 - a) je spôsobená nesprávnym postupom pri inštalácii, prevzatí alebo užívaní digitálneho obsahu v rozpore s pokynmi obchodníka,
 - b) je spôsobená tým, že z obsahového hľadiska digitálny obsah nezodpovedá predstavám objednávateľa, pokiaľ je riadne dodané v súlade so všeobecnými a dohodnutými podmienkami špecifikovanými obchodníkom.

7. Spotrebiteľ berie na vedomie, že digitálny obsah má len informačný charakter, pričom slúži ako podklad k učeniu sa cudzieho jazyka - taliančiny. Pokiaľ poskytnutý digitálny obsah nenapĺňa požiadavky alebo predpoklady objednávateľa, príp. na jeho základe objednávateľ nenadobudne požadovanú úroveň jazykovej znalosti, nie je to možné považovať za vadu digitálneho obsahu.

Článok V

Uplatnenie reklamácie

1. Objednávateľ môže digitálny obsah reklamovať v lehote podľa čl. IV ods. 1 tohto reklamačného poriadku zaslaním oznámenia na email konverzacievtaliancine@gmail.com. Použiť môže reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke obchodníka.
2. Prijatie reklamácie obchodník bezodkladne písomne potvrdí s uvedením lehoty, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, okrem prípadu, ak je dlhšia dôvodná z objektívnych dôvodov, ktoré nemôže obchodník ovplyvniť.
3. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, musí dôvody odmietnutia písomne oznámiť.

Článok VI

Dôkazné bremeno

1. Obchodník nesie dôkazné bremeno, že bolo digitálny obsah dodaný v súlade so všeobecnými a dohodnutými požiadavkami.
2. Ak sa do uplynutia jedného roka po dodaní digitálneho obsahu, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení, prejaví vada, obchodník nesie dôkazné bremeno, že digitálny obsah v čase dodania túto vadu nemal.
3. Ak sa digitálny obsah dodáva nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník nesie dôkazné bremeno, že digitálny obsah je počas dohodnutej doby bez väd.
4. Obchodník nenesie dôkazné bremeno podľa odsekov 2 a 3 tohto článku, ak preukáže, že digitálne prostredie spotrebiteľa nie je kompatibilné s technickými požiadavkami digitálneho obsahu, ak s nimi obchodník oboznámil spotrebiteľa jasným a zrozumiteľným spôsobom pred uzavretím zmluvy.
5. Spotrebiteľ je povinný poskytnúť obchodníkovi primeranú súčinnosť potrebnú na zistenie, či dôvod vady digitálneho obsahu je v digitálnom prostredí spotrebiteľa, pričom sa obmedzuje na technicky dostupné prostriedky, ktoré najmenej zaťažujú spotrebiteľa. Nakoľko obchodník pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oboznamuje spotrebiteľa o povinnosti poskytnúť súčinnosť, v prípade ak spotrebiteľ súčinnosť neposkytne, musí spotrebiteľ na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady preukázať, že digitálny obsah mal vadu v čase dodania, ak ide o digitálny obsah, ktorý sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení, alebo v dohodnutej dobe, ak ide o digitálny obsah, ktorý sa dodáva nepretržite počas dohodnutej doby.

Článok VII

Nároky z uplatnenej reklamácie

1. Ak obchodník zodpovedá za vadu digitálneho obsahu, spotrebiteľ má právo na odstránenie vady, právo na primeranú zľavu z ceny alebo právo od zmluvy odstúpiť.
2. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady aj bez toho, aby ich vytkol.

3. Spotrebiteľ môže po vytknutí vady u obchodníka odoprieť zaplatiť cenu alebo jej časť, kým si obchodník nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže je spotrebiteľ v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením ceny alebo jej časti. Spotrebiteľ uhradí cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností obchodníkom.
4. Objednávateľ má nárok na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. Toto právo je potrebné uplatniť u najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí záručnej doby, inak zanikne.
5. Uplatnením práva zo zodpovednosti za vady nie je dotknuté právo na náhradu škody.

Odstránenie vady

6. Obchodník odstráni vadu digitálneho obsahu v primeranej lehote po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu digitálneho obsahu a účel, na ktorý spotrebiteľ digitálny obsah požadoval.
7. Obchodník môže odstránenie vady odmietnuť, ak odstránenie nie je možné alebo ak by mu spôsobilo neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by malo digitálny obsah bez vady a na závažnosť vady.

Zľava z ceny

8. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny, ak sa digitálny obsah dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
 - a) odstránenie vady nie je možné alebo by spôsobilo obchodníkovi neprimerané náklady,
 - b) obchodník neodstránil vadu podľa ods. 6,
 - c) digitálny obsah má rovnakú vadu napriek snahe obchodníka vadu odstrániť,
 - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje právo spotrebiteľa na okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
 - e) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.
9. Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty digitálneho obsahu a hodnoty, ktorú by digitálny obsah mal, ak by bol bez väd. Ak sa digitálny obsah dodáva počas dohodnutej doby, spotrebiteľ má právo na zľavu z ceny len za čas, v ktorom digitálny obsah nespĺňalo požiadavky.
10. Obchodník vyplatí spotrebiteľovi zľavu z ceny do 14 dní od uplatnenia práva spotrebiteľa na zľavu z ceny rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri zaplatení ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník.
11. Ak sa digitálny obsah dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, spotrebiteľ nemôže od zmluvy odstúpiť, ak je vada digitálneho obsahu zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že vada je zanedbateľná, nesie obchodník.

Odstúpenie od zmluvy

12. Po odstúpení od zmluvy obchodník vráti spotrebiteľovi všetky platby prijaté na základe zmluvy do 14 dní od oznámenia odstúpenia od zmluvy rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri zaplatení ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s vrátením znáša obchodník.

13. Spotrebiteľ nie je povinný platiť cenu za čas pred odstúpením od zmluvy, v ktorom digitálny obsah nespĺňal všeobecné a dohodnuté požiadavky. Ak však bolo v zmluve dohodnuté dodávanie digitálneho obsahu nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník v súlade s odsekom 12 vráti spotrebiteľovi len pomernú časť zaplatenej ceny za čas, v ktorom digitálny obsah nespĺňal požiadavky, a časť ceny, ktorú spotrebiteľ zaplatil vopred za dodávanie digitálneho obsahu za čas po odstúpení od zmluvy.
14. Po odstúpení od zmluvy je spotrebiteľ povinný zdržať sa užívania digitálneho obsahu a jeho poskytovania tretím osobám.
15. Obchodník môže do 14 dní po oznámení spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy požiadať spotrebiteľa o vrátenie hmotného nosiča, na ktorom mu dodal digitálny obsah. Spotrebiteľ vráti hmotný nosič na náklady obchodníka a bez zbytočného odkladu po doručení žiadosti obchodníka.
16. Po odstúpení od zmluvy sa obchodník zdrží používania obsahu, ktorý spotrebiteľ poskytol alebo vytvoril pri užívaní digitálneho obsahu. To neplatí, ak tento obsah
 - a) nemožno využiť inak ako vo väzbe na digitálny obsah obchodníka,
 - b) sa vzťahuje výlučne na aktivity spotrebiteľa pri užívaní digitálneho obsahu obchodníka,
 - c) obchodník zlúčil s iným obsahom, od ktorého ho nemožno oddeliť vôbec alebo bez vynaloženia neprimeraného úsilia,
 - d) spotrebiteľ vytvoril spolu s inými spotrebiteľmi, ktorí sú oprávnení ďalej obsah užívať.
17. Po odstúpení od zmluvy obchodník sprístupní spotrebiteľovi na jeho žiadosť všetok obsah, ktorý spotrebiteľ poskytol alebo vytvoril pri užívaní digitálneho obsahu, okrem obsahu podľa odseku 16 písm. a) až c). Obchodník sprístupní obsah spotrebiteľovi v primeranej lehote, bezplatne, v bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a bez závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.
18. Odseky 16 a 17 sa nevzťahujú na osobné údaje, ktoré poskytol alebo vytvoril spotrebiteľ.
19. Po odstúpení od zmluvy môže obchodník zamedziť spotrebiteľovi v ďalšom užívaní digitálneho obsahu, najmä zamedziť mu prístup k digitálnemu obsahu alebo zrušiť mu užívateľský účet. Odsek 17 tým nie je dotknutý.

Článok VIII

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný [advokátskou kanceláriou Lanikova Group, s. r. o.](#) pre obchodníka, pričom je chránený v zmysle zákona 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších právnych predpisov. Bez súhlasu autora je zakázané toto autorské dielo akýmkoľvek spôsobom použiť, a to najmä, nie však výlučne, kopírovať, zverejňovať, meniť, upravovať, rozširovať a inak zneužívať.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 5.5.2025.