

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÉ PODMIENKY

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj „**VOP**“) upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy o úprave a oprave veci (ďalej len „**zmluva**“) uzatvorenej medzi spoločnosťou yeh s.r.o., so sídlom Achátová 25301/2, 821 06 Bratislava - mestská časť Podunajské Biskupice, IČO: 54 869 404, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č.: 163732/B, ako poskytovateľom (ďalej len „**Poskytovateľ**“) a zákazníkom (ďalej len „**Objednávateľ**“), ktorej predmetom je záväzok Poskytovateľa v súlade s týmito VOP prevziať od Objednávateľa vec alebo veci (obuv, kabelky, peňaženky) (ďalej len „**Vec**“), ktorých opravu a úpravu, resp. čistenie a služby s tým súvisiace (ďalej len „**Služba**“) si Objednávateľ objednal, na tejto Veci riadne vykonať objednanú Službu a Vec odovzdať Objednávateľovi, za čo sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za Službu určenú podľa cenníka Poskytovateľa (ďalej len „**Cena**“) platným v momente odoslania objednávky Služby Objednávateľom.

Kontaktné a platobné údaje Poskytovateľa, adresa pre uplatnenie reklamácií a sťažností:

Obchodné meno:	yeh s.r.o.
Sídlo:	Achátová 25301/2, 821 06 Bratislava - mestská časť Podunajské Biskupice
IČO:	54 869 404
DIČ:	2121810185
IČ DPH:	SK2121810185
Zapísaný v:	Obchodnom reg. Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č.: 163732/B
Mail:	kontakt@cleanly.sk
Tel. kontakt:	0908 069 236
Bankové spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN:	SK74 0900 0000 0051 9549 1040

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava

Odbor výkonu dozoru,

ba@soi.sk

tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04

<https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

- 1.2. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom uzatvorené podľa týchto VOP sa spravujú príslušnými ustanoveniami § 652 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení, zákona č. 250/2007 Z.z. Zákon o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z.z., Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých

zákonov, v prípade uzatvorenia zmluvy s fyzickou osobou – spotrebiteľom. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom uzatvorené podľa týchto VOP s fyzickou osobou – podnikateľom alebo s právnickou osobou sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

- 1.3. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všetkých zmlúv o úprave a oprave vecí uzatvorených medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, a to aj v prípade uzatvorenia zmluvy ústnou (telefonickou) formou.
- 1.4. V prípade, že Poskytovateľ a Objednávateľ uzatvoria písomnú zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od týchto VOP a/alebo reklamačných podmienok, budú ustanovenia takto uzatvorenej zmluvy uprednostnené pred týmito VOP a reklamačnými podmienkami. Takto dohodnuté podmienky nesmú byť v rozpore s inými právnymi úpravami.
- 1.5. Objednaním Služby u Poskytovateľa Objednávateľ výslovne súhlasí s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú zverejnené na internetovej stránke Poskytovateľa www.cleanly.sk.

2. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

- a) **Zákon o ochrane spotrebiteľa** – Zákon 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.
- b) **Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku** – 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- c) **Zákon o ochrane osobných údajov** - Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- d) **GDPR** - Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679.
- e) **Objednávateľ** – Objednávateľom sa v zmysle týchto VOP rozumie spotrebiteľ, pričom 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, fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba.
- f) **Internetový obchod** (e-shop) - platforma, umožňujúca vytváranie objednávok služieb Objednávateľom prevádzkovaná Poskytovateľom na webových stránkach dostupných na adrese www.cleanly.sk.
- g) **Objednávka** – Objednávka je návrh na uzatvorenie zmluvy zo strany Objednávateľa adresované Poskytovateľovi prostredníctvom jeho internetového obchodu.
- h) **Cena** – Cenu Služieb určená podľa cenníka Poskytovateľa uvedenom na internetovej stránke Poskytovateľa.
- i) **Akcie** - zvláštne podmienky predaja alebo poskytovania služieb stanovené pravidlami, uvedenými v internetovom obchode, ponúkané Poskytovateľom v obmedzenom časovom úseku, v ktorom môže Objednávateľ tieto zvláštne podmienky využívať, napr. zľavy z ceny Služieb a pod.
- j) **Platobné podmienky** – Podmienky zaplatenia ceny za služby.

3. INFORMÁCIE O SLUŽBÁCH A CENÁCH

- 3.1. Informácie o poskytovaných Službách, vrátane uvedenia ceny jednotlivých Služieb a charaktere týchto Služieb sú uvedené pri každej jednotlivej Službe v internetovom obchode Poskytovateľa.
- 3.2. Ceny uvedené pri Službách v internetovom obchode prevádzkovanom Poskytovateľom zahŕňajú aj daň z pridanej hodnoty vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky.
- 3.3. Ceny uvedené pri Službách v internetovom obchode prevádzkovanom Poskytovateľom nezahŕňajú cenu za prepravu alebo iné voliteľné služby, ktoré sa pripočítajú k cene Služby.
- 3.4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť cenu Služieb uvedenú na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje Poskytovateľ. Zmena ceny Služby sa nevzťahuje na zmluvy uzatvorené pred zmenou ceny, bez ohľadu na to, že ešte nedošlo k poskytnutiu Služby.
- 3.5. Všetky akcie platia v časovom úseku a za podmienok stanovených Poskytovateľom.
- 3.6. V prípade, že z dôvodu na strane Objednávateľa dôjde k zmareniu vyzdvihnutia Veci od Objednávateľa alebo k zmareniu doručenia vyčistenej Veci späť Objednávateľovi, a to najmä z dôvodu, že sa Objednávateľ nedostaví v dohodnutý čas na miesto určené podľa zmluvy a nezaistí splnenie tejto svojej povinnosti prostredníctvom tretej osoby, prípadne inak neposkytne Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú k vyzdvihnutiu Veci od Objednávateľa alebo k doručeniu vyčistenej Veci späť Objednávateľovi, je Poskytovateľ oprávnený Objednávateľovi účtovať ako súčasť celkovej ceny manipulačný poplatok vo výške 6,90,- EUR (ďalej len „**Poplatok za márny výjazd**“).
- 3.7. Všetky fotografie zobrazené na internetových stránkach Poskytovateľa sú iba ilustračné a nie sú predlohou ani vzorkou stanovujúcou kvalitu či spôsob prevedenia Služby.
- 3.8. Objednávateľ berie na vedomie, že napriek vynaloženiu odbornej starostlivosti a použitiu moderných technologických postupov sa môže stať, že niektoré znečistenia nebude možné z Veci úplne odstrániť. Ak Poskytovateľ na túto skutočnosť Objednávateľa písomne upozorní pred začatím poskytovania Služby, nepovažuje sa neúplné odstránenie znečistenia za vadu Služby.

4. SPÔSOB UZATVORENIA ZMLUVY

- 4.1. Návrh na uzavretie zmluvy zasiela Objednávateľ Poskytovateľovi prostredníctvom vyplneného a odoslaného formulára, ktorý je dostupný na internetovej stránke prevádzkovej Poskytovateľom (ďalej len „**objednávka**“).
- 4.2. Pri každej objednávke je potrebné uviesť identifikačné údaje Objednávateľa, a to meno a priezvisko, fakturačnú adresu, telefónne číslo a e-mail. Pri fyzickej osobe podnikateľovi a právnickej osobe aj obchodné meno, IČO, DIČ a prípadne IČ DPH. Objednávateľ vyplní adresu odoslania a adresu doručenia, ak je táto odlišná od adresy fakturačnej. Až do odoslania objednávky má Objednávateľ možnosť meniť údaje, ktoré do objednávky vložil, ako aj a voľby, ktoré v rámci vytvárania objednávky urobil. Po odoslaní objednávky bude táto zaevidovaná v systéme Poskytovateľa.
- 4.3. Pred odoslaním objednávky je Objednávateľovi umožnené prečítať si úplné znenie týchto všeobecných obchodných podmienok, reklamačného poriadku, informácii o doprave a o ochrane osobných údajov.
- 4.4. Objednávateľ objednávku potvrdí kliknutím na tlačidlo „**OBJEDNAŤ S POVINNOSŤOU PLATBY**“.

- 4.5. Bezprostredne po odoslaní objednávky obdrží Objednávateľ na svoju zadanú e-mailovú adresu informáciu o prijatí objednávky Poskytovateľom. Na e-mailovú adresu Objednávateľa môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.
- 4.6. Zmluvný vzťah medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vzniká potvrdením objednávky zo strany Poskytovateľa. Záväzné akceptovanie návrhu uskutoční Poskytovateľ najneskôr v nasledujúci pracovný deň, a to prostredníctvom elektronickej pošty označené ako „*potvrdenie objednávky*“.
- 4.7. Zmluvný vzťah medzi Objednávateľom a Poskytovateľom je uzatvorený na dobu určitú, a to do poskytnutia Služby, pokiaľ nie je v súlade s týmito VOP ukončený skôr.
- 4.8. Poskytovateľ jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval Objednávateľa, ktorým je spotrebiteľ, pred odoslaním objednávky o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienkach, a to v nasledovnom rozsahu:
- a) o hlavných vlastnostiach tovaru alebo charaktere služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe informoval na príslušnej stránke elektronickeho obchodu Poskytovateľa,
 - b) o obchodnom mene a sídle Poskytovateľ informoval na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu Poskytovateľa ako aj v Čl. 1 ods. 1.1. týchto VOP, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu Poskytovateľa,
 - c) o telefónnom čísle Poskytovateľa a o ďalších údajoch, ktoré sú dôležité pre kontakt Objednávateľa s Poskytovateľom (adresa elektronickej pošty) informoval Poskytovateľ na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu Poskytovateľa a v Čl. 1 ods. 1.1. týchto VOP,
 - d) o adrese Poskytovateľa, na ktorej môže Objednávateľ uplatniť reklamáciu Služby, podať sťažnosť alebo iný podnet informoval Poskytovateľ v Čl. 1 ods. 1.1. týchto VOP a reklamačných podmienkach,
 - e) o celkovej cene Služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daniach alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred o skutočnosti, že Objednávateľ ich bude povinný uhradiť informoval Poskytovateľ na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu Poskytovateľa,
 - f) o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, o lehote, do ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Službu, o informácii o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov Objednávateľa informoval v príslušných článkoch týchto VOP,
 - g) o informácii o práve Objednávateľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy informoval Poskytovateľ v príslušných článkoch týchto VOP,

- h) o poskytnutí formuláru na odstúpenie od zmluvy informoval Poskytovateľ v Čl. 10 týchto VOP, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu Poskytovateľa; Poskytovateľ zároveň poskytol formulár na odstúpenie od zmluvy v prílohe týchto VOP,
- i) o povinnosti Objednávateľa uhradiť Poskytovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil Poskytovateľovi výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku informoval Poskytovateľ v Čl. 5 týchto VOP,
- j) o okolnostiach, za ktorých Objednávateľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy informoval v príslušných článkoch týchto VOP,
- k) o poučení o zodpovednosti Poskytovateľa za vady Služby podľa ust. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka informoval Poskytovateľ v Čl. 12 týchto VOP a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu Poskytovateľa,
- l) o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy informoval Poskytovateľ na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu Poskytovateľa a v týchto VOP,
- m) o minimálnej dĺžke trvania záväzkov Objednávateľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre Objednávateľa takýto záväzok informoval Poskytovateľ na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu a v týchto VOP,
- n) o povinnosti Objednávateľa zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť Poskytovateľa a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre Objednávateľa takýto záväzok informoval Poskytovateľ na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu Poskytovateľa a v týchto VOP,
- o) o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov informoval Poskytovateľ na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto VOP, Poskytovateľ súčasne uvádza na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,
- p) úkonoch potrebných na uzatvorenie zmluvy tak, že tieto potrebné úkony popísal v týchto VOP.

5. VÝSLOVNÝ SÚHLAS OBJEDNÁVATEĽA SO ZAČATÍM POSKYTOVANIA SLUŽBY PRED UPLYNUTÍM LEHOTY NA ODSŤUPENIE OD ZMLUVY

- 5.1. Poskytovateľ týmto v súlade s ustanovením § 4 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku poučuje Objednávateľa, že udelením súhlasu so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, po úplnom poskytnutí Služby, Objednávateľ (spotrebiteľ) stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
- 5.2. Objednávateľ (spotrebiteľ) berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že stlačením tlačidla „OBJEDNAŤ S POVINNOSŤOU PLATBY“ udeľuje Poskytovateľovi výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a zároveň vyhlasuje, že bol riadne poučený o tom, že udelením súhlasu stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy.
- 5.3. V prípade, že Objednávateľ (spotrebiteľ) odstúpi od zmluvy o službách, je povinný uhradiť Poskytovateľovi iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak pred začatím poskytovania služieb udelil Objednávateľ (spotrebiteľ) Poskytovateľovi výslovný súhlas.

6. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne po uzatvorení zmluvy, najneskôr do začatia poskytovania Služby, poskytnúť Objednávateľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči.
- 6.2. Poskytovateľ je povinný vyzdvihnúť alebo zaistiť vyzdvihnutie Veci určenej k čisteniu, resp. na ktorej má byť vykonaná Objednávateľom vybraná Služba.
- 6.3. Poskytovateľ je povinný poskytnúť riadne a s odbornou starostlivosťou Objednávateľovi Služby na základe objednávky záväzne akceptovanej Poskytovateľom. Poskytovateľ bude pri poskytovaní Služby postupovať v súlade s pokynmi výrobcu Veci.
- 6.4. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Služby v dohodnutej lehote.
- 6.5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie Služby v prípade, že nie je možné určiť správny postup poskytnutia Služby, a to najmä z dôvodu chýbajúcich pokynov výrobcu Veci v prípade, že z tohto dôvodu hrozí pri poskytnutí Služby poškodenie Veci (ďalej len „**riziková Vec**“). Poskytovateľ je povinný bezodkladne kontaktovať Objednávateľa a informovať ho o riziku vzniku škody a vyžiadať si od neho pokyn, či má Službu napriek tomu vykonať, prípadne akým spôsobom. Po tom, ako Poskytovateľ pokyn obdrží je povinný Objednávateľa informovať o prípadnej nevhodnosti uvedeného pokynu. V prípade, že Objednávateľ napriek tomu požaduje Službu vykonať je Poskytovateľ oprávnený žiadať od Objednávateľa potvrdenie písomnou formou (e-mailom).
- 6.6. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie Služby v prípade, ak:
 - a) Ide o riziková Vec a Objednávateľ včas neudelil Poskytovateľovi pokyn ohľadom ďalšieho postupu, napriek tomu, že ho k tomu Poskytovateľ vyzval, alebo
 - b) Ide o riziková Vec a pokyn Objednávateľa ohľadom ďalšieho postupu je zjavne nevhodný,
 - c) Ide o Vec, ktorá si vyžaduje špeciálnu starostlivosť alebo technologický postup, ktoré Poskytovateľ neponúka, alebo by sa na jeho čistenie vyžadovali mimoriadne náklady zo strany Poskytovateľa,

- d) Poskytnutiu Služby Poskytovateľom bránia mimoriadne okolnosti na strane Poskytovateľa, ktoré nebolo možné v dobe uzatvorenia Zmluvy predvídať a ani nie sú Poskytovateľom zavinené (vis maior).
- 6.7. Využitie práva Poskytovateľa podľa ods. 6.6. tohto Článku týchto VOP sa považuje za zmenu plnenia a Poskytovateľ je povinný o ňom Objednávateľa bezodkladne informovať. Zmena plnenia je účinná okamihom, kedy bol Objednávateľ o využití práva Poskytovateľa odmietnuť poskytnutie Služby pri určitej Veci informovaný.
- 6.8. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť ochranu osobných údajov získaných počas telefonického rozhovoru podľa osobitného predpisu.
- 6.9. Poskytovateľ má právo na riadne a včasné zaplatenie Ceny za poskytnuté Služby od Objednávateľa.

7. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 7.1. Objednávateľ sa zaväzuje postupovať pri objednávaní Služieb Poskytovateľa postupovať v súlade s inštrukciami a návodmi Poskytovateľa, ktoré sú k dispozícii na internetovej stránke Poskytovateľa www.cleanly.sk a týmito VOP.
- 7.2. Odovzdať Poskytovateľovi alebo Poskytovateľom určenej tretej osobe Veci, na ktorých má byť Poskytovateľom vykonaná dohodnutá Služba.
- 7.3. Bez zbytočného odkladu poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre riadne poskytnutie Služby.
- 7.4. Prevziať od Poskytovateľa vyčistené Veci.
- 7.5. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú celkovú cenu za Služby, vrátane nákladov za dopravu a ďalších prípadných poplatkov.
- 7.6. Objednávateľ má právo na dodanie Služby v dohodnutej kvalite, termíne a na dohodnutom mieste.

8. VYZDVIHNUTIE A ODOVZDANIE VECI

- 8.1. Objednávateľ je povinný odovzdať Poskytovateľovi Veci určené k vyčisteniu podľa zmluvy, v mieste a čase dohodnutom v zmluve, a to buď sám alebo prostredníctvom tretej osoby určenej Poskytovateľom. Veci je za Poskytovateľa oprávnený prevziať kuriér, prípadne iná osoba určená Poskytovateľom. Veci je vhodné Poskytovateľovi alebo tretej osobe odovzdať zabalené v papierovom alebo plastovom obale tak, aby sa predišlo ich poškodeniu pri preprave.
- 8.2. Objednávateľ je povinný z Veci, resp. z vnútra Vecí (v prípade kabeliek, peňaženiek) odstrániť všetky osobné veci. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie, stratu alebo zničenie osobných vecí, ktoré Objednávateľ v rozpore s týmto ustanovením z Vecí neodstránil.
- 8.3. Poskytovateľ je povinný skontrolovať, či Veci, ktoré prevzal od Objednávateľa zodpovedajú Veciam podľa zmluvy, až po ich doručení do prevádzkových priestorov Poskytovateľa. V prípade zisteného nesúladu je Poskytovateľ povinný kontaktovať Objednávateľa a navrhnúť mu takú zmenu zmluvy, ktorou bude tento nesúlad odstránený. Ak sa Poskytovateľ a Objednávateľ nedohodnú na zmene zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť. Ak Poskytovateľ od zmluvy podľa predchádzajúcej vety neodstúpi, je povinný vyčistiť, resp. vykonať Služby len na tých prevzatých Veciach, ktoré zodpovedajú Veciam v zmysle zmluvy.

- 8.4. Ak dôjde k zmareniu vyzdvihnutia Veci od Objednávateľa, bude Poskytovateľ Objednávateľa kontaktovať za účelom dohody o novom termíne vyzdvihnutia Veci. Ak sa Poskytovateľ a Objednávateľ nedohodnú na novom termíne vyzdvihnutia Veci, je Poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť.
- 8.5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak si Objednávateľ pre odovzdanie Veci určenej k vyčisteniu podľa zmluvy zvolí v procese vytvárania Objednávky odovzdanie Veci na niektorom podacom mieste, ktoré je zabezpečované prostredníctvom sprostredkovateľa Packeta Slovakia s. r. o. a Vec určenú k vyčisteniu podľa zmluvy na tomto vybranom podacom mieste neodovzdá v lehote 10 dní odo dňa doručenia potvrdenia Objednávky zo strany Poskytovateľa, je Poskytovateľ z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa oprávnený od zmluvy odstúpiť.
- 8.6. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať vyčistené Veci späť Objednávateľovi v čase a mieste dohodnutom v zmluve, a to aj prostredníctvom tretej osoby, ktorou je Poskytovateľom poverený kuriér. Objednávateľ je povinný Veci v dohodnutom čase a mieste podľa zmluvy prevziať.
- 8.7. Minimálna lehota na doručenie je uvedená na internetovej stránke Poskytovateľa pri každej poskytovanej Službe. Ak sú Objednávateľom vybrané viaceré Služby s rôznymi lehotami na doručenie, vo vzťahu k celej objednávke je rozhodujúca najdlhšia minimálna lehota na doručenie.
- 8.8. Služba sa považuje za poskytnutú okamihom prevzatia Veci Objednávateľom. Služba sa považuje za poskytnutú aj v prípade, že Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi súčinnosť nutnú k prevzatiu vyčistených Vecí.
- 8.9. Pred dorúčením vyčistených Vecí Objednávateľovi Poskytovateľ Veci zabalí do vhodného obalu. Náklady na obaly a náklady balenia sú zahrnuté v cene Služby a nie sú Objednávateľovi zvlášť účtované.
- 8.10. Ak dôjde k zmareniu doručenia vyčistených Vecí späť Objednávateľovi, uschová Poskytovateľ Veci vo svojich prevádzkových priestoroch (ďalej len „**Úschova**“) a kontaktuje Objednávateľa za účelom dohodnutia sa na náhradnom termíne doručenia. Ak sa Poskytovateľ a Objednávateľ nedohodnú na náhradnom termíne doručenia, prípadne, ak dôjde k zmareniu doručenia vyčistených Vecí aj v náhradnom termíne, je Objednávateľ povinný si bez zbytočného odkladu po tom, ako k tomu bol Poskytovateľom vyzvaný, vyzdvihnúť vyčistené Veci z Úschovy. Náklady spojené s vyzdvihnutím vyčistených Vecí znáša Objednávateľ.
- 8.11. Objednávateľ je povinný si vyzdvihnúť Vec z Úschovy do jedného mesiaca od uplynutia času, kedy sa čistenie vykonalo. V prípade, že si Objednávateľ Vec nevyzdvihne, je povinný uhradiť poplatok za jej uskladnenie.
- 8.12. Ak si Objednávateľ nevyzdvihne Vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má Zhotoviteľ právo vec predať. Ak Zhotoviteľ pozná adresu Objednávateľa a ak ide o Vec väčšej hodnoty, je Zhotoviteľ povinný o zamýšľanom predaji Objednávateľa vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie Veci.
- 8.13. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej Veci, vyplatí Zhotoviteľ Objednávateľovi výťažok predaja po odpočítaní ceny Služby, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí Objednávateľ uplatniť u Zhotoviteľa.

9. CENA DOPRAVY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1. Objednávateľ si pri úhrade ceny za Služby a úhrady poplatkov spojených prepravou, môže zvoliť z nasledovných spôsobov platby:

- a) prevodom na účet Poskytovateľa (po prijatí objednávky zašle Poskytovateľ Objednávateľovi na e mail uvedený v objednávke, číslo účtu a variabilný symbol. Za Službu zaplatí Objednávateľ vopred na uvedený bankový účet Poskytovateľa).
 - b) bezhotovostná platba prostredníctvom platobnej brány (po vytvorení objednávky bude Objednávateľ presmerovaný na bezpečnú platobnú bránu, kde zadá potrebné údaje zo svojej karty. Pokiaľ je platba autorizovaná, platba prebehne okamžite).
- 9.2. Cena dopravy, ktorá bude pripočítaná k cene Služby pri vytvorení objednávky bude určená podľa aktuálneho cenníka kuriérskej spoločnosti a zahŕňa dve cesty – vyzdvihnutie Veci a doručenie vyčistenej Veci. Cena dopravy bude Objednávateľovi vypočítaná pri procese vytvárania objednávky.
- 9.3. Objednávateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku proti pohľadávke Poskytovateľa vyplývajúcej zo Zmluvy, z jej porušenia alebo z poskytnutia Služby na základe neplatnej alebo zrušenej Zmluvy.

10. PRÁVO ODSŤUPIŤ OD ZMLUVY - SPOTREBITEĽ

- 10.1. Objednávateľ - spotrebiteľ, ktorý uzatvoril zmluvu na diaľku, má v súlade s ustanovením § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, právo od zmluvy odstúpiť, a to v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy („**Lehota na odstúpenie**“). Ak však Poskytovateľ poskytne Službu pred uplynutím Lehoty na odstúpenie, je Objednávateľ v súlade s ustanovením § 7 ods. 6 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku oprávnený odstúpiť od zmluvy len do tej doby, kým je Služba Poskytovateľom poskytnutá.
- 10.2. Ak Objednávateľ odstúpi od zmluvy, je v súlade s ustanovením § 10 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku povinný uhradiť Poskytovateľovi pomernú časť dohodnutej ceny za plnenie poskytnuté Poskytovateľom do okamihu odstúpenia od zmluvy. Ak Objednávateľ odstúpi od zmluvy, je povinný uhradiť náklady spojené s navrátením Veci späť Objednávateľovi.
- 10.3. Objednávateľ – spotrebiteľ je oprávnený použiť na odstúpenie od zmluvy formulár, ktorý mu bol zaslaný s potvrdením objednávky, a ktorý je tiež uverejnený na stránke internetového obchodu Poskytovateľa.
- 10.4. Objednávateľ môže uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy tak, že Poskytovateľovi doručí svoj jednostranný právny úkon, z ktorého bude zrejma vôľa Objednávateľa odstúpiť od zmluvy. V odstúpení uvedie Objednávateľ aj dôvod odstúpenia, ak sa nejedná o prípad, kedy je Objednávateľ v súlade so zákonom oprávnený odstúpiť od zmluvy aj bez uvedenia dôvodu. Ak Objednávateľ odstupuje od zmluvy podľa ustanovenia § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, môže k odstúpeniu využiť tiež vzorový formulár pre odstúpenie od zmluvy, ktorý mu bol zaslaný s potvrdením objednávky, a ktorý je tiež uverejnený na stránke internetového obchodu Poskytovateľa. Odstúpenie od zmluvy je možné Poskytovateľovi doručiť najmä vo vytlačenej podobe na adresu sídla Poskytovateľa alebo v elektronickej podobe na emailovú adresu: objednavka@cleanly.sk. Lehota pre odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Poskytovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 10.5. Predávajúci je povinný bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť, Objednávateľovi - spotrebiteľovi všetky jeho platby, vrátane nákladov na dopravu tovaru. Poskytovateľ vráti Objednávateľovi – spotrebiteľovi platby rovnakým spôsobom, aký použil

Objednávateľ – spotrebiteľ pri svojej platbe. Poskytovateľ je oprávnený odpočítať od ceny uhradenej Objednávateľom cenu za skutočne poskytnuté plnenie v súlade s Čl. 5 ods. 5.3. týchto VOP.

11. PRÁVO ODSTÚPIŤ OD ZMLUVY - PODNIKATEĽ

- 11.1. Objednávateľ – podnikateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy len v prípade, že Poskytovateľ nesplní svoj záväzok poskytnúť Služby ani v dodatočne poskytnutej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 14 dní. Pre vylúčenie pochybností, sa omeškanie Poskytovateľa poskytnúť Služby riadne a včas považuje za nepodstatné porušenie zmluvy.
- 11.2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Objednávateľ - podnikateľ nezaplatí cenu za Služby alebo jej časť ani v dodatočne poskytnutej lehote, ktorá je 10 dní a začína plynúť prvým dňom po splatnosti ceny za Služby alebo jej časti uvedenej vo vystavenej faktúre (prípadne zálohovej faktúre).

12. REKLAMAČNÝ PORIADOK (ZODPOVEDNOSŤ POSKYTOVATEĽA ZA VADY)

- 12.1. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že poskytnutá Služba nemá vady. Zjavnú vadu Služby je Objednávateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu, po tom, ako ju mohol pri náležitej pozornosti zistiť. Skryté vady Služby je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi oznámiť bez zbytočného odkladu, po tom, ako ju mohol pri náležitej pozornosti zistiť, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa prevzatia vyčistenej Veci od Poskytovateľa.
- 12.2. Objednávateľ vady Poskytovateľovi oznamuje zaslaním emailu na kontakt@cleanly.sk, v ktorom (i) podrobne popíše reklamovanú Vec a vadu, (ii) uvedie číslo objednávky (príp. inú identifikáciu), (iii) uvedie svoje kontaktné údaje, a ku ktorému (iv) priloží fotografiu reklamovanej Veci (ak je to možné). Poskytovateľ sa k vade vyjadrí bezodkladne, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamačného emailu.
- 12.3. V prípade odstrániteľnej vady Služby má Objednávateľ právo od Poskytovateľa požadovať bezplatné a riadne odstránenie vady Služby bez zbytočného odkladu (najmä opakovaným vyčistením Veci) alebo primeranú zľavu z ceny Služby. V prípade neodstrániteľnej vady Služby má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa primeranú zľavu z ceny Služby alebo od zmluvy odstúpiť. Právo odstúpiť od zmluvy má Objednávateľ aj v prípade, ak sa určitú odstrániteľnú vadu Služby nepodarilo Poskytovateľovi opakovane odstrániť.
- 12.4. Objednávateľ nemá práva z vadného plnenia ohľadne vady či poškodenia, ktoré mala Vec už pred odovzdaním Poskytovateľovi, prípadne ktoré vznikli až po poskytnutí Služby inak ako v dôsledku porušenia povinnosti Poskytovateľa. Objednávateľ ďalej nemá práva z vadného plnenia ohľadne vady Služby, ktorá vznikla v dôsledku toho, že Objednávateľ trval na poskytnutí Služby (vyčistení) rizikovej Veci napriek tomu, že bol na nevhodnosť takého postupu Poskytovateľom vopred upozornený v súlade s Čl. 6 ods. 6.5. týchto VOP.

13. MIMOSÚDNE SPÔSOBY RIEŠENIA SPOROV A PRAVIDLÁ PRÍSTUPU K TÝMTO RIEŠENIAM

- 13.1. V prípade, že Objednávateľ - spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako Poskytovateľ vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Mimosúdne vybavovanie sťažností spotrebiteľov zabezpečuje Poskytovateľ prostredníctvom elektronickej adresy kontakt@cleanly.sk.

- 13.2. V prípade, že Poskytovateľ na túto sťažnosť/žiadosť neodpovie v lehote 30 dní alebo túto žiadosť zamietne, je Objednávateľ oprávnený obrátiť sa so svojim návrhom na príslušný subjekt, ktorý rieši alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) podľa zákona č. 391/2015 Zb. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej aj ako „**Alternatívne riešenie sporov**“).
- 13.3. Subjektom, ktorý je oprávnený ARS vykonávať, je Slovenská obchodná inšpekcia. Bližšie informácie sú dostupné na webových stránkach www.soi.sk alebo Európske spotrebiteľské centrum v SR (ESC v SR). Bližšie informácie sú dostupné na webových stránkach <https://www.esc-sr.sk>.
- 13.4. Objednávateľ je taktiež oprávnený podať návrh na riešenie sporu prostredníctvom platformy na riešenie sporov on-line (RSO), ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 13.5. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Objednávateľom - spotrebiteľom a Poskytovateľom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR.
- 13.6. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

14. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 14.1. Pre účel týchto VOP v tomto článku Poskytovateľ uvádza základné informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov, pričom podrobnejšie a konkrétnejšie informácie poskytuje na samostatnej podstránke na internetovej stránke Poskytovateľa, týkajúcej sa výhradne ochrany a spracovania osobných údajov.
- 14.2. Spracúvanie a ochrana týchto osobných údajov sa spravuje ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“), v spojení s ustanoveniami Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016, všeobecného nariadenia o ochrane údajov (ďalej len „**Nariadenie**“).
- 14.3. Poskytovateľ spracúva osobné údaje Objednávateľa za účelom vybavovania objednávok a plnenia povinností vyplývajúcich zo zmluvy uzavretej na diaľku (prostredníctvom e-shopu) medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, pričom sa jedná o nasledovné údaje: meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ a krajiny (fakturačná a dodacia adresa), číslo telefónu a mailová adresa. Objednávateľ poskytuje osobné údaje Poskytovateľovi dobrovoľne za účelom splnenia jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a ďalšej komunikácie s ním. Bez ich poskytnutia Poskytovateľ nemôže riadne plniť zmluvu s Objednávateľom, a preto, v prípade, že Objednávateľ svoje osobné údaje neposkytne, nebude možné s Objednávateľom zmluvu uzavrieť. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vystavenie daňového dokladu, predzmluvné vzťahy, identifikácia Objednávateľa, potvrdenie objednávky a to telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty, vyzdvihnutie a doručenie vyčistenej Veci.
- 14.4. V prípade výslovne daného súhlasu môže Poskytovateľ spracúvať osobné údaje Objednávateľa (dotknutá osoba) aj na marketingové účely, t.j. na informovanie o novinkách a aktuálnych akciách.
- 14.5. Objednávateľ má v súvislosti s ochranou osobných údajov nasledovné práva:

- a) požadovať od Poskytovateľa prístup k jeho osobným údajom;
 - b) na opravu poskytnutých osobných údajov;
 - c) na vymazanie poskytnutých osobných údajov;
 - d) na obmedzenie spracovania osobných údajov;
 - e) podať sťažnosť na Úrade pre ochranu osobných údajov;
 - f) právo na prenos osobných údajov na iného správcu;
 - g) právo namietať proti spracovaniu osobných údajov;
 - h) právo na odvolanie súhlasu.
- 14.6. Žiadosť podľa ods. 14.5. tohto článku týchto VOP je Poskytovateľ povinný vybaviť bezodkladne, najneskôr do 30 dní od doručenia žiadosti.
- 14.7. Objednávateľ môže pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1. Tieto obchodné podmienky sú platné od 07.10.2022.
- 15.2. Zmluvy uzatvárané medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uzatvárajú v slovenskom jazyku.
- 15.3. Tieto VOP a reklamačné podmienky boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných zmluvných vzťahov medzi Poskytovateľom a Objednávateľom. V prípade, ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.