



OBCHODNÉ PODMIENKY Experience Group s.r.o. VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY, (ďalej len „ VOP „)

I. Základné ustanovenia

Tieto VOP upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, kedy na jednej strane je podnikateľský subjekt Experience Group s.r.o. so sídlom Cabaj 1514, 95117 Cabaj – Čápor (ďalej len poskytovateľ služby) a na strane druhej je objednávateľ služby (ďalej len spotrebiteľ). Právne vzťahy medzi poskytovateľom služby a spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ako aj súvisiacimi právnymi predpismi. Spotrebiteľ podaním objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito VOP, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí reklamačný poriadok a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky.

II. Zmluva o poskytnutí služby (ďalej len zmluva)

Návrhom na uzavretie zmluvy je umiestnenie ponúkaných jednotlivých druhov služieb (vrátane termínov kurzov a dĺžky ich trvania) na webovej stránke www.kurzysbs.experiencegroup.sk, www.experiencegroup.sk a www.csanitra.sk. Zmluva vzniká odoslaním objednávky spotrebiteľom a prijatím objednávky poskytovateľom služby. Toto prijatie poskytovateľ služby bezodkladne potvrdí spotrebiteľovi informatívnym e-mailom na zadaný e-mail. Na vznik zmluvy však toto potvrdenie nemá vplyv. Vzniknutú zmluvu (vrátane dohodnutej ceny) možno meniť alebo rušiť len na základe dohody strán alebo na základe dôvodov upravených právnymi predpismi. Vzťahy a prípadné spory, ktoré vzniknú na základe zmluvy, budú riešené výlučne podľa platného práva Slovenskej republiky a budú riešené súdnymi orgánmi Slovenskej republiky. Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku. Uzavretá zmluva je poskytovateľom služby archivovaná po dobu najmenej piatich rokov od jej uzavretia, najdlhšie však na dobu podľa príslušných právnych predpisov, za účelom jej úspešného splnenia a nie je prístupná tretím nezúčastneným stranám. Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy sú zrejme z týchto VOP, v ktorých je tento postup zrozumiteľne popísaný. Spotrebiteľ má možnosť pred vlastným odoslaním objednávky ju skontrolovať a prípadne opraviť. Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (telefón, internet, atď.) pre uskutočnenie objednávky sú v bežnej výške, závislé na tarife telekomunikačných služieb, ktoré spotrebiteľ používa.

III. Bezpečnosť a ochrana osobných údajov a súhlas s ich spracovaním

Poskytovateľ služby spracúva osobné údaje spotrebiteľa v zmysle účinnej právnej úpravy, najmä Zákona 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov.

Spotrebiteľ vykonanou objednávkou služby (resp. podpisom zmluvy) v zmysle platných a účinných predpisov, podľa § 13 ods. 1 písm. a) Zákona 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a čl. 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia 679/2016 **udeľuje súhlas** prevádzkovateľovi na spracovanie osobných údajov na dobu nevyhnutnú na výkon práv a plnenie povinností prevádzkovateľa zo zmluvy a plnenie povinností vyplývajúcich najmä zo zákona č. 473/2005 Z. z. o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o súkromnej bezpečnosti), zo zákona č. 190/2003 Z. z. o strelných zbraniach a strelive a o zmene a doplnení niektorých, zákonov zo zákona o účtovníctve a z daňových predpisov a následnej povinnosti archivácie.

Prevádzkovateľ spracúva spotrebiteľom poskytnuté osobné údaje pre účely plnenia zmluvných povinností prevádzkovateľa ako dodávateľa služby voči dotknutej osobe ako odberateľovi primárne za účelom kontaktovania ohľadom zakázok, prípadne informovaní o zmenách a podobne, plnenie povinností vyplývajúcich najmä zo zákona o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti, zákona o zbraniach a strelive o účtovníctve a z daňových predpisov a následne povinnosti archivácie.



Rozsah spotrebiteľom poskytnutých osobných údajov: meno a priezvisko, dátum narodenia, miesto narodenia, rodné číslo, adresa bydliska, kontaktný email, kontaktný telefón, číslo občianskeho preukazu, obrazové, zvukové a obrazovo-zvukové záznamy.

Spotrebiteľ berie na vedomie, že svoj súhlas so spracovaním osobných údajov môže kedykoľvek odvolať rovnakým spôsobom, akým bol súhlas udelený. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založenom na súhlase pred jeho odvolaním. Poskytnuté osobné údaje môžu byť ďalej spracované na archivačné a štatistické účely v zmysle citovaných zákonov.

Spotrebiteľ berie na vedomie, že má právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k poskytnutým osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov, právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov, právo podať návrh na začatie konania podľa Zákona 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Spotrebiteľ berie na vedomie, že u prevádzkovateľa nedochádza k profilovaniu. Spotrebiteľ berie na vedomie, že kontaktná osoba pre poskytovanie informácií dotknutým osobám je vždy uvedená na webovej stránke spoločnosti Experience Group s.r.o. (www.experiencegroup.sk, www.kurzysbs.experiencegroup.sk, www.csanitras.sk). Spotrebiteľ berie na vedomie, že jeho osobné údaje nebudú poskytnuté iným príjemcom bez jeho súhlasu.

Poskytovateľ služby prehlasuje, že všetky osobné údaje sú dôverné, budú použité iba k uskutočneniu plnenia zmluvy so spotrebiteľom a nebudú inak zverejnené, ani poskytnuté tretej strane a pod. Poskytovateľ služby postupuje pri nakladaní s osobnými údajmi tak, aby subjekt údajov neutrpel ujmu na svojich právach, najmä na práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti, a tiež dbá na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života subjektu údajov.

IV. Ceny

Všetky ceny sú zmluvné. Na www.experiencegroup.sk sú vždy aktuálne a platné ceny. Informácie o cene poskytovaných služieb sú platné a konečné. K základnej službe je možné objednať doplnkové služby (zakúpenie munície, prenájom zbrane atď.), ktorých aktuálna ponuka spolu s cenou sú uvedené pri každej základnej službe.

V. Objednávanie

Spotrebiteľovi je poskytnutá služba za cenu platnú v čase objednania. Spotrebiteľ má možnosť sa pred vykonaním objednávky oboznámiť s konečnou cenou služby. Účtovaná cena bude uvedená v objednávke a v správe potvrdzujúcej prijatie objednanej služby.

VI. Odstúpenie od zmluvy

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 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 má spotrebiteľ právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je prístupný voľne na stiahnutie na www.experiencegroup.sk. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané najneskôr v posledný deň lehoty.



Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil. Od spotrebiteľa nebudú požadované ani žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady ceny za službu, ak už došlo k úplnému poskytnutiu služby.

Peniaze za uplatnené odstúpenie od zmluvy budú spotrebiteľovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy a pred začatím poskytovania služieb udelil výslovný súhlas, je povinný uhradiť predávajúcemu iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služby zasielajte na info@experiencegroup.sk alebo na adresu:

Experience Group, s.r.o.
Cabaj 1514,
951 17 Cabaj – Čápor

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- 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,
- 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,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- 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,
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- 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.

VII. Platobné podmienky

Poskytovateľ služby akceptuje platbu nasledovnými spôsobmi:

- Platba bankovým prevodom, alebo prostredníctvom internetbankingu.
- Hotovosť- priamo do pokladne poskytovateľovi služby Experience Group s.r.o., so sídlom Cabaj 1514, 951 17 Cabaj - Čápor



VIII. Dodacie podmienky

Objednaná služba bude realizovaná v termíne zvolenom spotrebiteľom pri zadaní objednávky. Každý spotrebiteľ je informovaný e-mailom o potvrdení termínu kurzu.

IX. Záručné podmienky

Záručné podmienky sa riadia Reklamačným poriadkom a platnými právnymi predpismi SR. Ako záručný list slúži doklad o kúpe (zmluva o dodaní služby, faktúra, pokladničný doklad).

X. Záverečné ustanovenia

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 1.4.2019. Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo zmeniť VOP bez predchádzajúceho upozornenia.



REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamácií služby. Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.

Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zodpovednosti poskytovateľa služby za nedostatky a vady poskytnutej služby a vybavenie reklamácie.

Práva zo zodpovednosti za chyby služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

Spotrebiteľ má právo na reklamáciu v prípade, ak mu boli poskytnuté služby nižšieho rozsahu alebo nižšej kvality ako je to vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé.

II. Miesto uplatnenia reklamácie

Reklamáciu možno uplatniť:

- Elektronickou formou na : info@experiencegroup.sk, kurzysbs@experiencegroup.sk.
- Písomnou formou na adresu : Experience Group s.r.o., Cabaj 1514, 951 17 Cabaj - Čápor.
- Ústnou formou : v čase a na mieste poskytovania služby.

III. Postup pri uplatnení reklamácie

Ak spotrebiteľ zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je oprávnený uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, u poskytovateľa služby. V prípade ústneho reklamačného podania v mieste poskytovanej služby, ak nie je reklamácia v plnom rozsahu vybavená ihneď, je poskytovateľ služby povinný spísať so spotrebiteľom doklad o prijatí reklamácie. Spotrebiteľ je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zaplatení služby. Poskytovateľ služby na uplatnenú reklamáciu spíše doklad o prijatí reklamácie, v ktorom sa uvedú objektívne okolnosti reklamácie. Uplatnenie reklamácie na mieste umožní odstránenie reklamovanej vady okamžite, nakoľko s odstupom času sa sťažuje dôkaznosť a objektívnosť posúdenia reklamovanej vady a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Spotrebiteľ je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť predmet a dôvod reklamácie. Pokiaľ spotrebiteľ predloží podklady a doklady týkajúce sa reklamácie, tieto skutočnosti sa v doklade o prijatí reklamácie uvedú. Doklad o prijatí reklamácie podpíše poskytovateľ služby. Spotrebiteľ dostane kópiu dokladu o prijatí reklamácie, pričom svojim podpisom potvrdí prevzatie a súhlas s obsahom reklamácie. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby spotrebiteľ je o lehote vybavenia reklamácie vyzoomený v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

IV. Stav reklamovanej služby

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu. Za chybné poskytnutú službu nemožno považovať čerpanie služby v menšom rozsahu spôsobenom samotným spotrebiteľom alebo iným spotrebiteľom.



V. Spolupráca spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie

Spotrebiteľ ako účastník reklamačného konania je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie, najmä podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do dôvodu a výšky, a pod.. Pokiaľ si to vyžaduje povaha reklamácie, musí spotrebiteľ umožniť poskytovateľovi služby, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

VI. Spôsob vybavenia reklamácie

Ak spotrebiteľ uplatní právo zo zodpovednosti za nedostatky služby, poskytovateľ služby je povinný po náležitom preskúmaní skutkových a právnych okolností rozhodnúť o reklamacii. Poskytovateľ služby môže na mieste vybaviť reklamáciu a to v rozsahu a do výšky zaplatenej ceny služby, alebo poskytnutím náhradného plnenia v rovnakej výške. Pri posudzovaní oprávnenosti uplatnenia reklamácie spotrebiteľa, je poskytovateľ služby povinný vydať doklad o vybavení reklamácie, v ktorom je okrem iného uvedený aj dátum a spôsob vybavenia reklamácie. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako úplne alebo z časti odôvodnená, spočíva vybavenie reklamácie v bezplatnom odstránení nedostatku, alebo v poskytnutí náhradnej služby, alebo podľa dohody poskytnutím primeranej zľavy z ceny. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako neodôvodnená, je spotrebiteľ písomne informovaný o dôvodoch zamietnutia reklamácie.

VII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný od 1.4.2019. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii ako dokument na www.experiencegroup.sk, www.kurzysbs.experiencegroup.sk.

REKLAMAČNÝ KONTAKT :

Kontakt, na ktorý je možné uplatniť reklamáciu, podať sťažnosť alebo iný podnet:

Obchodné meno: **Experience Group s.r.o.**

Výpis z Obchodného registra Okresného súdu Nitra

Oddiel: **Sro**

Vložka číslo: **45517/N**

Sídlo: **Cabaj 1514, 951 17 Cabaj – Čápor**

IČO: **51 666 766**

e-mail: info@experiencegroup.sk, kurzysbs@experiencegroup.sk