

Reklamačný poriadok

internetového obchodu www.bpm-educat.com na predaj služieb a digitálneho plnenia

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti zmluvných strán a podmienky uplatnenia a vybavenia reklamácie vyplývajúcej zo
 - zmluvy o predaji služieb a
 - zmluvy o digitálnom plneníuzatvorenej medzi obchodníkom a spotrebiteľom, predmetom ktorej je dodanie služieb a digitálneho plnenia prostredníctvom internetového obchodu obchodníka prevádzkovaného na webovej stránke www.bpm-educat.com (ďalej len "internetový obchod").
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 a jeho obsahu porozumel.

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 internetového obchodu prevádzkovaného na webovej stránke www.bpm-educat.com
Obchodné meno: BPM Slovakia, s.r.o.
reg.: Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka: 29249/B
Sídlo/miesto podnikania: Mickiewiczova 2, 811 07 Bratislava - mestská časť Staré Mesto
IČO: 35 861 886
DIČ: 2021732262

IČ DPH: SK2021732262

email: bpm@bpm-educat.com

tel. č: 0905172880

3. **Objednávateľom** je osoba, ktorá uzatvorila zmluvu s obchodníkom, predmetom ktorej je dodanie služby, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby podľa dohodnutých podmienok, a to buď ako spotrebiteľ alebo podnikateľ.
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.
6. **Službou** je poskytnutie účasti na školení, kurze, konferencii online alebo prezenčnou formou
7. **Digitálnym plnením** je digitálny obsah a digitálne služby.
8. **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 internetového obchodu.
9. **Digitálnou službou** je služba, ktorá spotrebiteľovi umožňuje vytvárať, spracúvať alebo uchovávať údaje v digitálnej forme alebo mať k takýmto údajom prístup, alebo ktorá umožňuje výmenu alebo akúkoľvek interakciu údajov v digitálnej forme, ktoré nahrávajú alebo vytvárajú užívateľia služby. Na účely týchto obchodných podmienok sa za digitálnu službu považuje ebooky, videoškolenia a videosemináre, videokonferencie.
10. **Zmluvou s digitálnym plnením** je každá zmluva, na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodať digitálne plnenie, 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 digitálne plnenie vyvíja podľa špecifikácií objednávateľa.
11. **Zmluva o dodaní služby** je každá zmluva, na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodať objednávateľovi účasť na školení, seminári, kurze, konferencii a objednávateľ platí alebo sa zaväzuje zaplatiť cenu, alebo poskytuje alebo sa zaväzuje poskytnúť obchodníkovi svoje osobné údaje, a to aj vtedy, ak sa dodanie služby vyvíja podľa špecifikácií objednávateľa.
12. **Internetovým obchodom** je webová stránka umiestnená na adrese www.bpm-educat.com, prostredníctvom ktorej môžu zmluvné strany uzatvoriť zmluvu.
13. **Orgánom dozoru** je:
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Prievozská 32,
P.O.Box 5
820 07 Bratislava 27
odbor výkonu dozoru

tel. č.: 02/58272 172, 02/58272 104
fax č.: 02/58272 170

Článok III

Požiadavky na dodanie služby a digitálneho plnenia

1. Obchodník sa zaväzuje, že dodanie služby a digitálneho plnenia bude v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami. Toto sa nevzťahuje na prípad, keď obchodník výslovne oboznámil spotrebiteľa, že určitá vlastnosť služby a digitálneho plnenia nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a spotrebiteľ s nesúlados výslovne a osobitne súhlasil.
2. Služba a digitálne plnenie je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä
 - a) zodpovedá opisu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve,
 - b) je vhodné 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 dodané so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve,
 - e) je dodané s asistenčnými službami a s návodom na použitie, vrátane návodu na inštaláciu, ako bolo vymedzené v zmluve, a
 - f) je aktualizované v súlade so zmluvou.
3. Služba a digitálne plnenie je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak
 - a) je vhodné na účely, na ktoré sa služba a digitálne plnenie 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 plnenia, ktorú obchodník sprístupnil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy,
 - c) je dodané s príslušenstvom a návodmi, ktoré môže spotrebiteľ dôvodne očakávať,
 - d) je dodané v množstve, má vlastnosti a výkon, vrátane funkčnosti, kompatibility, prístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, aké sú bežné pre digitálne plnenie rovnakého druhu a aké môže spotrebiteľ dôvodne očakávať vzhľadom na povahu digitálneho plnenia 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 plnenia 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 digitálne plnenie 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 plnenia, vrátane bezpečnostných aktualizácií, a aby boli spotrebiteľovi dodané aktualizácie, ktoré sú potrebné na zachovanie súladu digitálneho plnenia s požiadavkami podľa odseku 1 tohto článku.

7. Ak sa má podľa zmluvy dodať digitálne plnenie jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení, dobou podľa odseku 6 je doba, počas ktorej môže spotrebiteľ dôvodne očakávať, že digitálne plnenie bude spĺňať všeobecné a dohodnuté požiadavky s prihliadnutím na druh a účel digitálneho plnenia a na povahu a okolnosti uzavretia zmluvy.
8. Ak sa má podľa zmluvy dodávať digitálne plnenie 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 digitálne plnenie v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jeho dodania, ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení.
2. Ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník zodpovedá za každú vadu digitálneho plnenia, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas tejto dohodnutej doby.
3. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnym prepojením digitálneho plnenia so zložkami digitálneho prostredia spotrebiteľa alebo začlenením digitálneho plnenia 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 plnenia.
5. Obchodník nezodpovedá za vadu digitálneho plnenia, 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 služby alebo digitálneho plnenia, ktorá:
 - a) je spôsobená nesprávnym postupom pri inštalácii, prevzatí alebo užívaní digitálneho plnenia v rozpore s pokynmi obchodníka,
 - b) je spôsobená tým, že z obsahového hľadiska služba alebo digitálne plnenie nezodpovedá predstavám objednávateľa, pokiaľ je riadne dodané v súlade so všeobecnými a dohodnutými podmienkami špecifikovanými obchodníkom.
7. Objednávateľ berie na vedomie, že informácie poskytnuté prostredníctvom služby alebo digitálneho plnenia majú len informatívny a odporúčací charakter, pričom tieto nepredstavujú komplexné riešenie vybraného problému, resp. riešenie danej životnej situácie.

Článok V **Uplatnenie reklamácie**

1. Objednávateľ môže službu a digitálne plnenie reklamovať v lehote podľa čl. IV ods. 1 tohto reklamačného poriadku zaslaním oznámenia na email

bpm@bpm-educat.com. Použit' 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 odo dňa vytknutia vady, okrem prípadu, ak je dlhšia dôvodná z objektívnych dôvodov, ktoré nemôže obchodník ovplyvniť.
1. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, musí dôvody odmietnutia písomne oznámiť.

Článok VI **Dôkazné bremeno**

1. Obchodník nesie dôkazné bremeno, že bola služba alebo digitálne plnenie dodané v súlade so všeobecnými a dohodnutými požiadavkami.
2. Ak sa do uplynutia jedného roka po dodaní služby alebo digitálneho plnenia, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení, prejaví vada, obchodník nesie dôkazné bremeno, že digitálne plnenie v čase dodania túto vadu nemalo.
3. Ak sa služba alebo digitálne plnenie dodáva nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník nesie dôkazné bremeno, že digitálne plnenie 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 plnenia, 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 plnenia 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 digitálne plnenie malo vadu v čase dodania, ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení, alebo v dohodnutej dobe, ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva nepretržite počas dohodnutej doby.

Článok VII **Nároky z uplatnenej reklamácie**

1. Ak obchodník zodpovedá za vadu služby alebo digitálneho plnenia, 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 obchodníka 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 služby alebo digitálneho plnenia v primeranej lehote po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu služby alebo digitálneho plnenia a účel, na ktorý spotrebiteľ službu alebo digitálne plnenie 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 digitálne plnenie bez vady a na závažnosť vady.

Zľava z ceny

8. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny, ak sa služba alebo digitálne plnenie 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) služba alebo digitálne plnenie 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 služby alebo digitálneho plnenia a hodnoty, ktorú by služba alebo digitálne plnenie malo, ak by bolo bez väd. Ak sa služba alebo digitálne plnenie dodáva počas dohodnutej doby, spotrebiteľ má právo na zľavu z ceny len za čas, v ktorom služba alebo digitálne plnenie 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 služba alebo digitálne plnenie dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, spotrebiteľ nemôže od zmluvy odstúpiť, ak je vada služby alebo digitálneho plnenia 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 služba alebo digitálne plnenie nespĺňalo všeobecné a dohodnuté požiadavky. Ak však bolo v zmluve dohodnuté dodávanie služby alebo digitálneho plnenia nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník v súlade s odsekom 12 vráti spotrebiteľovi len pomernú časť zaplatenej ceny za čas, v ktorom služba alebo digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky, a časť ceny, ktorú spotrebiteľ zaplatil vopred za dodávanie služby alebo digitálneho plnenia za čas po odstúpení od zmluvy.
14. Po odstúpení od zmluvy je spotrebiteľ povinný zdržať sa užívania digitálneho plnenia 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 plnenia. To neplatí, ak tento obsah
 - a) nemožno využiť inak ako vo väzbe na digitálne plnenie obchodníka,
 - b) sa vzťahuje výlučne na aktivity spotrebiteľa pri užívaní digitálneho plnenia 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 služby alebo digitálneho plnenia, okrem obsahu podľa odseku 16 písm. a) až c). Obchodník sprístupní obsah spotrebiteľovi v primeranej lehote, bezplatne, v bežne používanou 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 plnenia, najmä zamedziť mu prístup k digitálnemu plneniu 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 1. 7. 2024