

Vzťahy spotrebiteľa ako zákazníka a predávajúceho upravujú nasledovné právne predpisy:

- Občiansky zákonník, predovšetkým ust. § 52 až 54a,
- zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa,
- 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,
- zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,
- zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov.

V zákone č. 250/2007 Z.z. osobitne upozorňujeme na ust. § 10a až 18.

Informačné povinnosti

§ 10a

(1) Predávajúci je povinný **pred uzavretím zmluvy** alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, **spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť**

- a) hlavné vlastnosti výrobku alebo charakter služby v rozsahu primeranom výrobku alebo službe,
- b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho,
- c) telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,
- d) predajnú cenu výrobku alebo služby alebo, ak vzhľadom na povahu výrobku alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady a poplatky,
- e) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať výrobok alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- f) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa všeobecného predpisu,^{15a)}
- g) informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis,^{15b)} ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných spotrebiteľom po predaji výrobku alebo poskytnutí služby, ak sa takáto pomoc poskytuje,
- h) informáciu 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,
- i) informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné,
- j) informáciu o kompatibilitate elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, ktoré sú predávajúcemu známe alebo je rozumné očakávať, že sú mu známe, ak je to vhodné,
- k) informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.⁹⁾

(2) Povinnosti podľa odseku 1 sa vzťahujú aj na zmluvu o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

(3) Ak pre predávajúceho vyplýva z osobitného predpisu^{15c)} povinnosť poskytnúť informácie spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy, ustanovenia odseku 1 sa použijú primerane.

§ 11

(1) Predávajúci je povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávania a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.

(2) Ak výrobca alebo dovozca nevstupuje do priameho vzťahu s predávajúcim, sú povinní pravdivo a úplne informovať o vlastnostiach výrobku dodávateľa. Dodávateľ je povinný pravdivo a úplne informovať o vlastnostiach výrobku predávajúceho. Informácie, ktoré výrobca, dovozca alebo dodávateľ musia poskytnúť, zahŕňajú

- a) úplný opis rizika, ktoré výrobok predstavuje, vrátane rizika výrobku používaného na výkon služby,
- b) všetky informácie dôležité pre používanie výrobku,
- c) opatrenia, ktoré je potrebné prijať na zabránenie vzniku rizika pre spotrebiteľa pri používaní výrobku.

(3) Povinnosť uvedených v odseku 1 sa nemôže predávajúci zbaviť tvrdením, že mu potrebné alebo správne informácie neposkytol výrobca, dovozca alebo dodávateľ; to neplatí, ak ide o všeobecne známe skutočnosti.

§ 12

(1) Výrobca je povinný označiť výrobok údajmi, ktoré pravdivo a úplne informujú predávajúceho o vlastnostiach dodaného výrobku; ak výrobca nesplní svoju povinnosť, výrobok označí dovozca, ak ani dovozca neoznačí výrobok, označí ho dodávateľ.

(2) Predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávania a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov.¹⁶⁾ Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

(3) Dovozca a dodávateľ nesmú odstraňovať, prekryvať ani meniť označenie výrobku ani iné údaje uvedené výrobcom; predávajúci nesmie odstraňovať, prekryvať ani meniť označenie výrobku ani iné údaje uvedené výrobcom, dovozcom alebo dodávateľom.

(4) Pri predaji použitého alebo upravovaného výrobku, výrobku s vadou alebo výrobku, ktorého úžitkové vlastnosti sú inak obmedzené, musí predávajúci na túto skutočnosť spotrebiteľa vopred upozorniť. Takýto výrobok je predajca povinný predávať oddelene od ostatných výrobkov.

(5) Na predaj použitého výrobku sa primerane vzťahuje odsek 1.

(6) Podrobnosti o označovaní materiálového zloženia jednotlivých druhov výrobkov, o metódach skúšania materiálového zloženia výrobkov a o spôsobe balenia a zaobchádzania s výrobkami určenými pre spotrebiteľa ustanoví ministerstvo všeobecne záväzným právnym predpisom.

(7) Povinnosť podľa odseku 2 sa primerane vzťahuje aj na výrobcu, dovozcu a dodávateľa.

§ 13

Ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.¹⁷⁾ Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.¹⁸⁾

§ 14

Predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene¹⁹⁾ predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytovanú službu.

§ 14a

Označovanie výrobkov cenami

(1) Predávajúci je povinný označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou.

(2) Označenie podľa odseku 1 sa neuplatní na

- a) výrobok poskytovaný ako súčasť služby,
- b) predaj na dražbe a predaj umeleckých diel a starožitností.

(3) Označenie jednotkovou cenou sa nevzťahuje na

- a) výrobok s menovitou hmotnosťou alebo menovitým objemom najviac 50 g alebo 50 ml,
- b) rôzne druhy výrobkov, ak sa predávajú v jednom balení za jednu cenu,
- c) výrobok, ktorý nemožno rozdeliť na časti bez zmeny kvality alebo vlastností a na ktorý sa povinnosť označovať jeho dĺžku, hmotnosť, objem alebo plochu nevzťahuje, alebo ktorý sa obvykle neoznačuje údajom o dĺžke, hmotnosti, objeme, ploche,
- d) predaj koncentrovaných a dietetických potravín, z ktorých sa pridaním tekutiny pripravujú hotové jedlá alebo čiastočne hotové jedlá.

(4) Predajná cena a jednotková cena musia byť ľahko rozlíšiteľné a ľahko čitateľné.

(5) Ak pri balených výrobkoch ustanovenia osobitných predpisov^{18a)} vyžadujú uviesť čistú hmotnosť a čistú hmotnosť po vysušení, jednotkovú cenu stačí uviesť pre čistú hmotnosť po vysušení.

(6) Pri výrobkoch predávaných s bonusom pre spotrebiteľa uvádza predávajúci jednotkovú cenu, ktorú vypočíta bez bonusu pre spotrebiteľa.

(7) Výrobok predávaný na množstvo sa označuje len jednotkovou cenou.

(8) Ak sa v reklame^{18b)} uvádza predajná cena výrobku, musí sa uviesť aj jednotková cena.

§ 15

(1) Na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne¹⁹⁾ musí byť uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne,
- c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa,
- d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia,^{19a)} ak ide o ubytovacie zariadenie.

(2) Povinnosť označenia údajov potrebných na uplatnenie reklamácie sa vzťahuje aj na predaj výrobkov a poskytovanie služieb mimo prevádzkarne.

(3) Predávajúci a jeho zamestnanci v prevádzkarni, ktorí prichádzajú do styku so spotrebiteľom, musia mať označenie alebo odev, ktoré ich odliší od spotrebiteľa; táto povinnosť sa nevzťahuje na predaj na trhovách miestach.²⁰⁾

(4) Pri dočasnom uzavretí prevádzkarne je predávajúci povinný na mieste, kde je uvedená prevádzková doba, označiť začiatok a koniec uzavretia prevádzkarne, a to najneskôr 24 hodín pred dočasným uzavretím prevádzkarne za predpokladu, že prevádzkareň je uzavretá dlhšie ako jeden deň. Pri zrušení prevádzkarne je predávajúci povinný informovať najneskôr sedem dní pred zrušením prevádzkarne umiestnením oznamu v prevádzkarni na mieste, kde je uvedená prevádzková doba, o tom, kde a kto je povinný vyrovnať záväzky voči spotrebiteľom, najmä kde môže spotrebiteľ uplatniť svoju reklamáciu, a o dátume zrušenia prevádzkarne. Predávajúci o tom zároveň písomne informuje obec, na ktorej území je prevádzkareň umiestnená, ak na tento účel obec sprístupní elektronickú službu verejnej správy,^{20a)} predávajúci môže informovať obec prostredníctvom tejto elektronickej služby. Obec je povinná na požiadanie tieto informácie poskytnúť spotrebiteľovi.

§ 16

(1) Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

(2) Pri predaji výrobku s následnou dodávkou musí doklad obsahovať miesto určenia, dátum a čas dodávky.

(3) Pri predaji použitého výrobku alebo upravovaného výrobku, výrobku s vadou alebo výrobku, ktorého úžitkové vlastnosti sú inak obmedzené, musia byť tieto skutočnosti v doklade zreteľne vyznačené.

(4) Povinnosť podľa odseku 1 sa nevzťahuje na predávajúceho, ktorý predáva spotrebiteľovi rastlinné a živočíšne výrobky z vlastnej drobnej pestovateľskej alebo chovateľskej činnosti alebo lesné plodiny, ak osobitný predpis neustanovuje inak.²¹⁾

§ 17

Predávajúci je povinný predávať výrobok v hygienicky nezávadných obaloch alebo ho do takých obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku. Pri samoobslužnom predaji je povinný poskytnúť spotrebiteľovi obalový materiál. Náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku uhrádza predávajúci.

§ 18

(1) Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

(2) Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.

(3) V prevádzkarni a u určenej osoby podľa odseku 2 musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

(4) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;²²⁾ na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

(5) Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

(6) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

(7) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

(8) Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie,^{22a)} predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

(9) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

(10) Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

(11) Povinnosti uvedené v odsekoch 4 až 9 sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijatú určenou osobou alebo osobou splnomocnenou predávajúcim na prijatie reklamácie vybaviť predávajúci. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté.

(12) Ustanovenia uvedené v odsekoch 4 až 10 sa použijú na vybavenie reklamácií, ak osobitný predpis^{22b)} neustanovuje inak.

(13) Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.^{22c)}

V zákone č. 102/2014 Z.z. osobitne upozorňujeme na § 3, 4

§ 3

Poskytovanie informácií pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho

(1) Predávajúci je povinný **pred uzavretím zmluvy** uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, **jasne a zrozumiteľne oznámiť** spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná,¹⁸⁾

a) hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,

b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,

c) telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,

d) adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písmene b),

e) celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie a o cene za jeden mesiac, ak je dĺžka zúčtovacieho obdobia odlišná, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,

g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

- h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
- i) informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
- k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,¹⁹⁾
- m) informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis,²⁰⁾ ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných spotrebiteľom po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje,
- n) informáciu o existencii príslušných kódexov správania,²¹⁾ ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže spotrebiteľ s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie,
- q) informáciu o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť predávavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
- r) informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné,
- s) informáciu o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné,
- t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov;^{21a)} predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov,^{21b)} prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

(2) Informácie podľa odseku 1 sa spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade

a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné,

(4) Informačná povinnosť podľa odseku 1 písm. h) až j) sa považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2.

(5) Informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

(6) Ak predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o úhrade dodatočných poplatkov alebo iných nákladov podľa odseku 1 písm. e) alebo o nákladoch na vrátenie tovaru podľa odseku 1 písm. i), spotrebiteľ nie je povinný tieto náklady alebo poplatky uhradiť.

(7) Splnením informačnej povinnosti predávajúceho podľa odsekov 1 a 2 nie je dotknutá jeho povinnosť podľa § 4 ods. 1.

(8) Dôkazné bremeno splnenia požiadaviek uvedených v odsekoch 1 a 5 znáša predávajúci.

Podmienky uzatvárania zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho

§ 4

(1) Ak sa zmluva uzatvára na diaľku, na základe ktorej je spotrebiteľ zaviazaný k peňažnému plneniu, uzatvára prostredníctvom elektronických prostriedkov, predávajúci je povinný bezprostredne pred odoslaním objednávky spotrebiteľa výslovne, jednoznačne a zrozumiteľne uviesť informácie podľa § 3 ods. 1 písm. a), e), o) a p).

(2) Predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko

čitateľným spôsobom slovným spojením „**objednávka s povinnosťou platby**“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

(3) Ak je nesplnenie povinnosti podľa odseku 2 spôsobilé viesť spotrebiteľa do omylu o odplatnosti právneho úkonu, celkovej cene tovaru alebo služby alebo o spôsobe výpočtu celkovej ceny, spotrebiteľ nie je povinný cenu za dodaný tovar alebo poskytnutú službu uhradiť.

(4) Na webovom sídle predávajúceho musia byť **najneskôr v okamihu začatia postupu vytvárania objednávky** uvedené jasné a čitateľné informácie o prípadných obmedzeniach dodávky tovaru, ako aj informácie o spôsoboch platby, ktoré je možné použiť na úhradu za tovar alebo službu.

(5) Ak sa zmluva uzatvára prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na poskytnutie informácií, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy prostredníctvom tohto prostriedku viesť aspoň informácie podľa § 3 ods. 1 písm. a), b), e), h) a o) tak, aby mal spotrebiteľ primeranú možnosť si tieto informácie prečítať alebo vypočítať. Ďalšie informácie uvedené v § 3 ods. 1 poskytne predávajúci spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie.

(9) Ustanovenia o elektronickom uzatváraní zmlúv a zadávaní elektronických objednávok podľa osobitného predpisu²²⁾ nie sú dotknuté.

§ 6

(1) Predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavreť na diaľku, najneskôr spolu s dodaním tovaru alebo do začatia poskytovania služby, **poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy** na trvanlivom nosiči. Potvrdenie musí obsahovať

a) všetky informácie uvedené v § 3 ods. 1, ak predávajúci neposkytol tieto informácie spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči už pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku.

§ 9

Povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy

(1) Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi 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; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

(2) Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

(3) Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ 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 spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

(4) Ak na základe zmluvy uzavreť mimo prevádzkových priestorov predávajúceho bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a vzhľadom na jeho povahu nie je možné tovar odoslať späť predávajúcemu poštou, predávajúci je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na svoje náklady v lehote podľa odseku 1.

(5) Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

§ 10

(1) Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, 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.

(2) Spotrebiteľ je oprávnený vrátenie tovaru, ktorý nadobudol na základe zmluvy uzavretej počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou, predávajúcemu odoprieť až do doby, keď predávajúci spotrebiteľovi vráti zaplatenú cenu alebo preddavok za tovar alebo službu.

(3) Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i).

(4) Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h).

(7) Okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.