

Všeobecné obchodné a reklamačné podmienky e-shopu

Pred zadaním objednávky si, prosím, prečítajte tieto obchodné podmienky.

Prevádzkovateľom internetového obchodu umiestneného pod doménou <https://ceevee.sk/>

je: Network24SK s.r.o.

Obchodné meno a sídlo/miesto podnikania predávajúceho (prevádzkovateľa):

Network24SK s.r.o.

J.Kozáčka 829/2

96001 Zvolen

IČO: 55961347

DIČ: 2122143331

Email: info@ceevee.sk

d'alej len „predávajúci“

Tieto všeobecné obchodné a reklamačné podmienky e-shopu predávajúci zverejní aj na svojej internetovej stránke <https://ceevee.sk/>

Článok I – Pojmy

1. Predávajúci Network24SK s.r.o. je prevádzkovateľ internetového obchodu ktorý pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti vo svojom mene, na svoj účet a ktorá prostredníctvom E-shopu umožní spotrebiteľovi za poplatok vyhotoviť životopis.
2. Spotrebiteľ- fyzická osoba, ktorá nakupuje službu - vyhotovenie životopisu prostredníctvom internetového obchodu na doméne <https://ceevee.sk/>
3. E-shop -internetový obchod predávajúceho umiestnený na doméne <https://ceevee.sk/>
4. Služba - je služba ponúkaná prostredníctvom E-shopu a to vyhotovenie životopisu v elektronickej forme.
5. Objednávka úkon spotrebiteľa v súvislosti s E-shopom, ktorý vyjadruje vôľu spotrebiteľa nakúpiť službu v E-shope.
6. Cena- celková cena uvedená v objednávke, najmä cena za službu, ktorú si spotrebiteľ objednal a je uvedená v objednávke, ako aj DPH či iné dane, poplatky, vrátane ceny dopravného,
7. VOP- tieto všeobecné obchodné podmienky.

Článok II – Všeobecné ustanovenia

1. Tieto VOP upravujú:
 - a) proces nákupu služby spotrebiteľom prostredníctvom E-shopu,
 - b) podmienky predaja a nákupu služieb prostredníctvom E-shopu predávajúceho,
 - c) práva a povinnosti zmluvných strán, t. j. predávajúceho a spotrebiteľa vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi týmito stranami, ktorej predmetom je kúpa a predaj služieb prostredníctvom E-shopu predávajúceho.

Článok III – Objednávka a uzavretie zmluvy

1. Spotrebiteľ si objednáva službu – vyhotovenie životopisu u predávajúceho cez E-shop umiestnený pod doménou <https://ceevee.sk/>,
2. Spotrebiteľ vyplní svoje osobné údaje a ďalšie údaje do vopred pripravených kolónok,
3. Následne si vyberte vzor životopisu,
4. Spotrebiteľ následne odošle na telefóne číslo 8866 text CEEVEE alebo podľa zvolenej šablóny životopisu text: CEEVEE 1, CEEVEE 2, CEEVEE 3,
5. Odoslaním SMS správy na číslo 8866 spotrebiteľ súhlasí cenami a poplatkami za služby na www.ceevee.sk,
6. Cenník služieb a poplatky za generovanie online životopisov sú uvedené v bode IV Platobné a dodacie podmienky,
7. Predávajúci doručí vyhotovený spotrebiteľovi objednaný životopis na emailovú adresu, ktorú spotrebiteľ uviedol ako emailovú adresu v životopise,
8. Životopis je uložený na zabezpečenom serveri prevádzkovateľa skadiaľ je možné jeho ďalšie stiahnutie alebo úprava po dobu 30 dní, následne sa automaticky zmaže.
9. Spotrebiteľ musí udeliť **výslovný súhlas poskytovaním služby** podľa § 4 ods. 6 a 8 zákona č. 102/2014 Z. z. s, **lebo jej poskytovanie začína pred uplynutím lehoty na odstúpenie**, spotrebiteľ úplným poskytnutím služby **stratí právo na odstúpenie od zmluvy**,
10. Spotrebiteľ musí udeliť **výslovný súhlas poskytovaním služby** podľa § 4 ods. 6 a 8 zákona č. 102/2014 Z. z. s, **lebo ide o poskytovanie elektronického obsahu** ktorého poskytovanie začne pred uplynutím lehoty na odstúpenie, pričom spotrebiteľ stratí svoje právo na odstúpenie.
11. V súvislosti s poučením, § 4 ods. 6 a 8 zákona č. 102/2014 Z. z. vyžaduje, aby spotrebiteľ vyhlásil, že bol: – **riadne poučený o strate práva na odstúpenie od zmluvy po poskytnutí služby, a o strate práva na odstúpenie od zmluvy po začatí poskytovania elektronického obsahu**. V prípadoch vyššie uvedených musí Spotrebiteľ pred dokončením objednávky stlačiť aj tlačidlá s textom: „Predávajúcemu udeľujem výslovný súhlas so začatím poskytovania služby / elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlasujem, že som bol Predávajúcim riadne poučený o strate práva na odstúpenie od zmluvy po začatí poskytovania služby / elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.“
12. Odoslaním SMS spotrebiteľ zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a bol predávajúcim informovaný vlastnostiach služby, celkovej cene, ktorú je spotrebiteľ povinný predávajúcemu uhradiť.
13. Po vytvorení objednávky bude táto objednávka zaregistrovaná v systéme E-shopu. Predávajúci zašle na e-mailovú adresu spotrebiteľa, ktorú tento uviedol pri registrácii, nasledovné: potvrdenie Objednávky s informáciami o Objednávke V zmysle § 6 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci bezodkladne poskytne spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy, ktoré obsahuje nielen informácie z konkrétnej objednávky, t. j. vlastnosti služby, cena a pod. ale aj ďalšie informácie – napr. poučenie o práve odstúpiť od zmluvy, poučenie o zodpovednosti za vady, postup pri

vybavovaní reklamácií a pod. Všetko toto má predávajúci poskytnúť spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči. Trvanlivým nosičom je aj e-mail. Je ekonomicky výhodnejšie poselať tieto informácie e-mailom, než napr. na CD/DVD, alebo písomne. Všetky tieto informácie musí mať spotrebiteľ bezodkladne po uzavretí zmluvy alebo najneskôr pri dodaní služby. Vyššie uvedené informácie sa zasielajú spotrebiteľovi bezodkladne po objednaní, nie až pri dodaní služby, lebo aj z § 5 ods. 6 zákona č. 22/2004 Z. z. vyplýva povinnosť potvrdiť objednávku bezodkladne po jej doručení. V znení VOP, ktoré je platné a účinné v čase vytvorenia Objednávky Spotrebiteľom,

14. Doručením potvrdenia o prijatí Objednávky podľa VOP spolu s ostatnými dokumentmi Spotrebiteľovi sa zmluva o kúpe služby považuje za uzavretú, pričom jej predmetom je dodanie v Objednávke špecifikovaného služby za tam uvedenú cenu, a to všetko za podmienok, ktoré sú obsiahnuté v dokumentoch podľa tohto VOP.

Článok IV – Platobné a dodacie podmienky

1. Platby za služby sú prevádzkované pomocou SMS správy, táto služba je prevádzkovaná dodávateľom SMS platieb. Cenník služieb a poplatky za generovanie online životopisov sú:
2. Životopisč.1 = 0,00 € + servisný poplatok 3,60 €
 Životopis č.2 = 3,90 €
 Životopis č.3 = 4,40 €
 Životopis č.4 = 4,90 €
3. V prípade životopisu s cenou 0,00€ je uvedený jednorazový servisný poplatok v celkovej výške 3,60€. Servisný poplatok slúži ako zákaznícka podpora v prípade, že spravíte v životopise chybu, nesprávne vyplníte údaje, nahráte zlú fotografiu, v prípade výpadku severu počas sťahovania, či iných problémov,
4. Predávajúci dodá spotrebiteľovi objednaný životopis na emailovú adresu, ktorú spotrebiteľ uviedol ako emailovú adresu v životopise,
5. Spotrebiteľ je výlučne zodpovedný za všetok obsah, ktorý vytvára pomocou služieb predávajúceho. Predávajúci nenesie zodpovednosť za správnosť údajov vo vytvorených dokumentoch.

Článok V – Poučenie o práve Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia služby, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Služba sa považuje za prevzatú spotrebiteľom momentom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba, prevezme všetky časti objednanej služby,
2. Spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP uplatňuje nasledovne: písomne na adrese sídla predávajúceho uvedenej vyššie alebo e-mailom na adrese : info@ceevee.sk,
3. Spotrebiteľ je na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP oprávnený použiť formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 1 týchto VOP,
4. Predávajúci v lehote do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia spotrebiteľa podľa bodu 1 tohto článku VOP vráti spotrebiteľovi platby, ktoré s odstúpením od zmluvy súvisia a ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane

nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci vráti spotrebiteľovi platbu podľa predchádzajúcej vety rovnakým spôsobom, aký bol použitý spotrebiteľom pri platbe za službu, pokiaľ sa spotrebiteľ s predávajúcim nedohodnú inak. Náklady na dopravu, dodanie a poštovné však predávajúci zákazníkovi hradí len v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý je ponúkaný predávajúcim, bez ohľadu na to, aký spôsob doručenia si zvolil spotrebiteľ,

5. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:
 - a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom zákazníka a zákazník 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;
 - b) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek zákazníka, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného zákazníka;
 - c) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom zákazníka a zákazník vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Článok VI – Nadobudnutie vlastníctva

1. Spotrebiteľ nadobúda vlastnícke právo k službe až úplným zaplatením celej ceny.

Článok VII – Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

1. Pri preberaní služby je spotrebiteľ povinný skontrolovať či mu bola služba dodaná súlade s objednávkou,
2. V prípade, že bol spotrebiteľovi dodaná služba ktorú si neobjednal, je spotrebiteľ povinný ihneď, najneskôr do 24 hodín e-mailom kontaktovať predávajúceho,
3. V prípade, ak bol spotrebiteľovi dodaná iná služba, než si spotrebiteľ objednal, je spotrebiteľ povinný uviesť tieto skutočnosti v Reklamačnom protokole vid' Príloha č.2. Spotrebiteľ je povinný takýto reklamačný protokol ihneď zaslať predávajúcemu a uplatňovať si nároky z chýb. Neskoršie reklamácie týkajúce z chýb služby nebudú akceptované,
4. Spotrebiteľ môže službu reklamovať e-mailom alebo poštou na adrese aktuálneho sídla predávajúceho, a to spolu s dokladmi ako dodací list, faktúra. V reklamácii je spotrebiteľ povinný uviesť:
 - a) svoje identifikačné údaje,
 - b) údaje predávajúceho,
 - c) opis služby, ktorý spotrebiteľ reklamuje,
 - d) popis chyby služby
 - e) číslo objednávky, ktorej sa reklamácia týka.

Možný vzor Reklamačný protokol -Príloha č.2

5. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 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,
6. Záručná doba začne plynúť dňom, kedy spotrebiteľ službu prevzal. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je v dokladoch viazucich sa k službe uvedené inak. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho spôsobom ďalej uvedeným,
 7. Záruka na službu sa nevzťahuje:
 - a) nesprávne zadané údaje do životopisu,
 - b) nesprávnu fotografiu priloženú do životopisu,
 - c) záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku nesprávneho alebo nepresného vyhotovenia životopisu.
 8. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Oznámenie určenia spôsobu vybavenia reklamácie je možné zo strany predávajúceho vykonať aj formou e-mailového oznámenia na e-mail, ktorý spotrebiteľ uviedol pri registrácii. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť,
 9. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci spotrebiteľa emailom alebo doporučeným listom. Ak spotrebiteľ reklamáciu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia Kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie služby“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie služby ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením služby,
 10. Odborné posúdenie musí obsahovať: Uvedené ustanovuje zákon č. 250/2007 Z. z. v ust. § 18a.
 - a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - b) presnú identifikáciu služby,
 - c) popis stavu služby,
 - d) výsledok posúdenia,
 - e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia,
 11. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie,
 12. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia zmluvy a predávajúci ju zamietol, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať službu na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ službu zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia služby, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

Ak Spotrebiteľ odborným posúdením od predávajúcim určenej osoby preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu služby, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia služby záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie služby, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť,

13. Ak ide o chybu ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako bez chyby, má spotrebiteľ právo na má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd službu riadne užívať. Za väčší počet chýb sa považujú aspoň tri chyby a za opätovný výskyt chyby vyskytnutie tej istej chyby po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách,
14. Vybavením oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou služby za novú, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie,
15. Predávajúci nevydal žiadne ďalšie kódexy správania, ktoré by mal dodržiavať, okrem týchto VOP.

Článok VIII – Osobné údaje a ich ochrana

1. Informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na <https://ceevee.sk/>.

Článok IX – Alternatívne riešenie sporov

1. Účelom tohto článku VOP je informovať spotrebiteľa o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov medzi predávajúcim a spotrebiteľom,
2. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi jeho stranami, t. j. medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Spotrebiteľ môže svoj spor s predávajúcim riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov,
3. Príslušným orgánom (subjektom) alternatívneho riešenia sporov je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenská obchodná inšpekcia, na ktorú sa môže Spotrebiteľ obrátiť alebo iný subjekt, ktorý sa nachádza v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1>,
4. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>,
5. Spotrebiteľ môže spor medzi ním a predávajúcim riešiť aj prostredníctvom ODR platformy. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme ODR alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> ,

Článok X – Záverečné ustanovenia

1. Na vzťahy neupravené Objednávkou a týmito VOP sa vzťahujú príslušné ustanovenia 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 v znení neskorších predpisov, zákona 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, zákona č. [22/2004 Z. z.](#) o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. [128/2002 Z. z.](#) o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a [doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.](#)
2. Spotrebiteľ vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať,
3. **Názov a adresa orgánu dozoru:**
Slovenská obchodná inšpekcia

Dolná 46

974 00 Banská Bystrica 1

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01. 11. 2023

Príloha č.1

Formulár na odstúpenie od zmluvy

Adresát: Network24SK s.r.o., J.Kozáčka 829/2, 96001 Zvolen

Týmto vyhlasujem, že v súlade so zákonom 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) **odstupujem od Zmluvy:**

Titul, meno a priezvisko:

Adresa:

E-mailová adresa:

Číslo objednávky a faktúry:

Dátum objednania:

Dátum prevzatia služby :

Dôvod:

Spôsob pre vrátenie prijatých finančných prostriedkov:

Prajem si vrátiť peniaze na bankový účet (IBAN)/iným spôsobom

Dátum:

Podpis:

Príloha č. 2

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

Meno: Priezvisko:

Trvalý pobyt, ulica, číslo: Štát:

Telefónne číslo: e-mail adresa:

Názov služby (.....)

Dôvod reklamácie:

- správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu,
- kvalita tovaru alebo poskytovanej služby,

(popis vady tovaru alebo služby, označenie a spôsob akým sa vada prejavuje)

.....
.....
.....
.....

Časové vymedzenie, kedy došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby:

Dátum: Čas: deň v týždni:

Spôsob akým si chcete uplatniť reklamáciu:

- odstránením vady poskytovanej služby a
- výmenou služby za inú: akú?:
- vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu alebo tovar:

Vyplnený reklamačný protokol je zároveň potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie.

