

Všeobecné obchodné podmienky

Spoločnosť FM Institute Slovakia, s. r. o., so sídlom: Mostová 2, 811 02 Bratislava, IČO: 47 876 123, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka číslo: 101023/B vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj „VOP“):

KONTAKTY:

Kontaktná adresa:

FM Institute Slovakia s. r. o.
Mostová 2, 811 02 Bratislava

IČO: 47 876 123, DIČ: 2024172810 (nie je platca DPH)
zapísaná v OR OS Bratislava I, odd.: Sro, vložka č.: 101023/B

Bankové spojenie číslo účtu: IBAN SK0611110000001270532001

www.fmi.sk

E-mail: info@fmi.sk

Telefón: +421903775008

I.

Vymedzenie všeobecných pojmov

- Poskytovateľ** – spoločnosť FM Institute Slovakia s. r. o., Mostová 2, 811 02 Bratislava, IČO: 47 876 123, DIČ: 2024172810 (nie je platca DPH) zapísaná v OR OS Bratislava I, odd.: Sro, vložka č.: 101023/B, ponúkajúca a poskytujúca produkt;
- Zákazník** – fyzická osoba alebo podnikateľ, ktorý si objedná produkt;
- Fyzická osoba** – osoba, ktorá pri uskutočňovaní objednávky nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania;
- Podnikateľ** – podnikateľom sa rozumie najmä každá právnická osoba v zmysle Občianskeho zákonníka, a teda združenie fyzických alebo právnických osôb, účelové združenie majetku, jednotka územnej samosprávy, ako aj iný subjekt vymedzený osobitným právnym predpisom. Podnikateľom sa rovnako rozumie osoba zapísaná v obchodnom registri, osoba zapísaná v živnostenskom registri, osoba, ktorá podniká na základe iného ako živnostenského oprávnenia, ako aj fyzická osoba vykonávajúca poľnohospodársku výrobu, ktorá je zapísaná do osobitnej evidencie.
- Produkt** – akákoľvek informačná, vzdelávacia poradenská alebo výskumná služba, alebo hmotný výsledok vzdelávacej, výskumnej, analytickej, poradenskej alebo informačnej činnosti patriaca do portfólia poskytovateľa, ktorá je poskytovaná poskytovateľom priamo v mieste podujatia slúžiacemu na poskytnutie služby alebo v online podobe, v tlačenej, zvukovej, rozhlasovej, video alebo televíznej forme či médiu. Produktom sa rozumie najmä: odborný seminár, školenie, konferencia, workshop, informačné podujatie, poskytnutie študijného materiálu, tlačenej príručky, online knižnice, online príručky, online časopisu, online kurzu, časopisu, brožúry, online semináru, online videa, video-semináru, zvukovej nahrávky, telefonický servis, ako aj produkt na CD, USB alebo inom nosiči dát;
- Stav techniky** – za stav techniky sa považuje každá elektronická vymoženosť, ktorá bola na verejnosti uvedená, bez ohľadu na to, či sa jej poskytuje priemyselno-právna ochrana;
- Strany** – poskytovateľ a zákazník;
- Ponuka produktu** – ponuka produktu zo strany poskytovateľa predstavuje návrh na uskutočnenie objednávky a následné uzatvorenie kúpnej zmluvy zo strany poskytovateľa;
- Objednávka** – prejav vôle zákazníka smerujúci k zakúpeniu zákazníkom vybraného produktu;

10. **Uskutočnenie objednávky** – odoslanie objednávky poskytovateľovi prostredníctvom online formulára;
11. **Uzavretie kúpnej zmluvy** – kúpna zmluva sa považuje za uzavretú okamihom potvrdenia objednávky zo strany poskytovateľa;
12. **Účet** – bankový účet poskytovateľa (č. ú.: 1270532001/1111, IBAN: SK0611110000001270532001, SWIFT: UNCRSKBX);
13. **Zaplatenie kúpnej ceny produktu** – zaplatením kúpnej ceny produktu sa rozumie okamih pripísania peňažných prostriedkov na účet poskytovateľa, a to aj v prípade platby na dobierku (na pošte, kuriérovi), na základe faktúry (ktorá bola doručená spolu s tovarom zákazníkovi poštou alebo kuriérom) či na základe predfaktúry.
14. **Nákup na splátky** – nákup produktu s postupným splácaním kúpnej ceny, a to na základe predchádzajúcej písomnej dohody s poskytovateľom;
15. **Poštová preprava** – poštovou prepravou sa rozumie preprava produktu poštovým doručovateľom.

Pojmy sú v texte použité v príslušnom gramatickom tvare.

II.

Všeobecné úvodné ustanovenia

Všetky vzťahy medzi poskytovateľom a zákazníkom, ktoré nie sú výslovne upravené týmito VOP, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Z. z. (ďalej „Občiansky zákonník“) v znení neskorších predpisov, ak je zákazník spotrebiteľom v zmysle ust. § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, t. j. ak ide o zákazníka, ktorý pri uzatváraní zmluvy a jej plnení nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. V prípade, že zákazník pri uzatváraní zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, vzťahy medzi poskytovateľom a zákazníkom, ktoré nie sú upravené týmito VOP, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Z. z. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.

Orgánom dozoru je Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj, so sídlom Prievozská 32, P. O. Box 5, 820 07 Bratislava.

Predmetom činnosti poskytovateľa je vytvorenie, ponuka a dodanie produktu objednaného zákazníkom. Všetky práva k produktom, najmä autorské právo, licenčné právo a právo priemyselného vlastníctva sú vo výhradnom vlastníctve poskytovateľa. Tieto práva sú chránené zákonom č. 185/2015 Z. z. (Autorský zákon) v platnom znení, ako aj predpismi upravujúcimi ochranu priemyselných práv v platnom znení. Všetky práva poskytovateľa sú vyhradené, a to najmä právo na kopírovanie, distribúciu a preklad produktu. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa nesmie byť žiadna časť produktu šírená, a to akoukoľvek dostupnou formou s prihliadnutím na súčasný stav techniky (hlavne tlačou, fotokópiou, elektronickým alebo iným prístupným spôsobom). Zároveň nesmie byť žiaden z produktov, a to ani jeho časť, šírený pomocou použitia elektronických offline systémov, a za ich pomoci alebo prostredníctvom nich spracovaný, šírený alebo ukladaný do pamäti.

1. Ponuka produktu predstavuje návrh zmluvy. Tento návrh nie je záväzný tak pre zákazníka, ako pre poskytovateľa, nakoľko ten môže kedykoľvek, až do času uvedeného v čl. III ods. 2 Všeobecných obchodných podmienok, túto ponuku zrušiť. Uskutočnenie objednávky zo strany zákazníka sa považuje za návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, pričom ide o prejav vôle zákazníka smerujúci k uzatvoreniu kúpnej zmluvy. Objednávku uskutoční zákazník prostredníctvom online formulára na príslušnej webovej adrese poskytovateľa. Odoslanie objednávky predstavuje prvý krok zákazníka k uzatvoreniu kúpnej zmluvy. Objednávku

potvrzuje poskytovateľ, o jej potvrdení informuje e-mailom zákazníka. Okamihom potvrdenia objednávky poskytovateľom dochádza k uzatvoreniu kúpnej zmluvy a objednávka sa tak stáva záväznou. Kúpajúci berie na vedomie, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť kúpnu cenu.

III.

Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný poskytnúť zákazníkovi produkt, ktorý si objednal, a to v termínoch a formách, ktoré sú zároveň zverejnené na www stránke poskytovateľa (www.fmi.sk). Pokiaľ je podmienkou úspešného absolvovania produktu skúška, vypracovanie odbornej práce, prípadne aj jej obhajoba, poskytovateľ má povinnosť zákazníka informovať o termínoch a podmienkach ich úspešného vypracovania a absolvovania, tak, aby mohol s ohľadom na očakávanú náročnosť tieto podmienky splniť. V prípade zákazníkov so vzdelávacím poukazom vydaným úradom práce sociálnych vecí a rodiny na produkt poskytovateľa má poskytovateľ povinnosť splniť povinnosti vyplývajúce poskytovateľovi priamo zo vzdelávacieho poukazu, najmä vyhotoviť a zaslať zákazníkovi po úspešnom absolvovaní vzdelávania osvedčenie o jeho absolvovaní a faktúru s požadovanými náležitosťami, ktoré sú podmienkami úhrady ceny za objednaný a absolvovaný produkt zo strany úradu práce sociálnych vecí a rodiny.
2. Poskytovateľ má právo meniť portfólio svojich produktov, a to kedykoľvek, s prihliadnutím na aktuálny záujem zákazníkov.
3. Poskytovateľ má právo stiahnuť produkt z portfólia až do času potvrdenia objednávky zákazníkovi.
4. Poskytovateľ je oprávnený uplatňovať vlastnícke právo k produktu až do času jeho prevzatia zákazníkom. V prípade nákupu na splátky je vlastníkom produktu poskytovateľ až do zaplatenia celej kúpnej ceny. V prípade predaja produktu s možnosťou jeho testovania je poskytovateľ vlastníkom tohto produktu aj po jeho odovzdaní zákazníkovi a po zaplatení celej kúpnej ceny. Ak zákazník prejaví záujem o ním testovaný produkt, vlastnícke právo k nemu nadobúda podľa dohody medzi ním a poskytovateľom.
5. Poskytovateľ je oprávnený upravovať cenu jednotlivých produktov, a to až do času uskutočnenia objednávky zo strany zákazníka.
6. Poskytovateľ má právo meniť podobu nosiča produktu.
7. Poskytovateľ spracúva osobné údaje zákazníka na základe jeho súhlasu so spracovaním osobných údajov podľa čl. 6 ods. 1 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, na marketingový výskum, reklamu, teleslužby a na nadviazanie obchodov pre existujúce i budúce produkty poskytovateľa, a to na dobu 2 rokov od poskytnutia súhlasu, a na základe týchto mu s jeho súhlasom pravidelne zasielať informácie o nových produktoch, prípadne zákazníkovi už zakúpených, avšak aktualizovaných produktoch.
8. Poskytovateľ má právo nepotvrdiť objednávku zákazníkovi z dôvodov hodných osobitného zreteľa.
9. Poskytovateľ je oprávnený odoslať produkt zákazníkovi až po úplnom zaplatení kúpnej ceny produktu, najneskôr do 10 dní od dňa zaplatenia kúpnej ceny zákazníkom. To platí aj v prípade osobného predaja, kedy je poskytovateľ oprávnený odovzdať zákazníkovi produkt až po zaplatení celej kúpnej ceny. Výnimku tvorí nákup na splátky, ktorý však musí byť dohodnutý vopred. Nákup na splátky je možný len u zákazníka – podnikateľa.
10. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za prípadné vady produktu až do jeho odovzdania zákazníkovi, týmto okamihom prechádza na zákazníka zodpovednosť za prípadné vady produktu. Ak sa produkt zasiela zákazníkovi poštou, zodpovednosť za prípadné vady produktu prechádza na zákazníka okamihom odovzdania produktu na poštovú prepravu.
11. V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany zákazníka v čase od potvrdenia objednávky do zaplatenia kúpnej ceny produktu je poskytovateľ povinný toto odstúpenie rešpektovať a nezasielať objednaný produkt zákazníkovi.

12. Poskytovateľ je povinný vrátiť zákazníkovi finančné prostriedky v prípade duplicitne uhradenej faktúry, a to na to isté číslo účtu, z ktorého boli finančné prostriedky pripísané.
13. Poskytovateľ nezodpovedá za oneskorené dodanie produktu zavinené subjektmi poštovej prepravy alebo uvedením neprávnej adresy zákazníkom.
14. V prípade omeškania so zaplatením ceny predplatného je poskytovateľ oprávnené požadovať od zákazníka úroky z omeškania v zmysle ust. § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka v spojení s ust. § 1 ods. 2 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., a v prípade, ak je zákazníkom podnikateľ, aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle ust. § 369c 1 Obchodného zákonníka.

IV.

Práva a povinnosti zákazníka, platobné podmienky, dodacie podmienky

1. Potvrdením objednávky sa objednávka stáva záväznou. Zákazník má právo odstúpiť od zmluvy v čase od potvrdenia objednávky do zaplatenia kúpnej ceny produktu, a to písomne. Pri odstúpení je potrebné uviesť dôvod odstúpenia. Bez udania dôvodu môže zákazník objednávku zrušiť až do jej potvrdenia poskytovateľom, a to buď telefonicky alebo e-mailom.
2. Zákazník je povinný uhradiť kúpnu cenu zakúpeného produktu bezhotovostným prevodom v lehote uvedenej v zálohovej faktúre alebo faktúre a na účet v nej uvedený. To neplatí, pokiaľ zákazník na objednaný vzdelávací produkt obdržal vzdelávací poukaz vydaný v rámci národného programu „Nestrať prácu - vzdelávaj sa“, „Zručnosti pre trh práce“ alebo iného verejne financovaného programu a tento poukaz pred zahájením vzdelávania predložil poskytovateľovi, kedy kúpnu cenu v súlade s dodržanými podmienkami, termínmi a znením vydaného vzdelávacieho poukazu musí za zákazníka uhradiť úrad práce, sociálnych vecí a rodiny. Pokiaľ sa počas vzdelávacieho programu, na ktorý bol vydaný zákazníkovi vzdelávací poukaz, zákazník dozvie, že nebude môcť splniť podmienky poukazu, v dôsledku čoho nebude môcť dôjsť k zaplateniu kúpnej ceny zo strany úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, zákazník je povinný o tom poskytovateľa vzdelávania bezodkladne informovať, aby sa predišlo vzniku škody. V prípade porušenia podmienok poukazu spôsobenom zákazníkom cenu za už uskutočnené vzdelávanie bude povinný uhradiť poskytovateľovi priamo zákazník.
3. Pokiaľ je kupovaným produktom hmotný nosič, zákazník je oprávnený zvoliť si doručenie produktu poštou, kuriérom alebo osobný odber produktu. Ceny za doručenie jednotlivých produktov budú zarátané do celkovej ceny za objednaný produkt. V prípade, ak si zákazník zvolí možnosť doručenia produktu poštou alebo kuriérom, predstavujú náklady za doručenie sumu vo výške 3 €, ktorá bude zarátaná do celkovej ceny produktu. V prípade, ak si zákazník zvolí možnosť osobného odberu produktu, predstavujú náklady súvisiace s osobným odberom sumu vo výške 0 €. V prípade online produktov bude účtovaný manipulačný poplatok 2,50 €, ktorý bude zarátaný do celkovej ceny produktu. Prístupové údaje budú zaslané zákazníkovi prostredníctvom elektronických prostriedkov.
4. Zákazník je povinný prevziať ním objednaný produkt. V prípade neprevzatia produktu zákazník zodpovedá za škodu, ktorá jeho konaním vznikla poskytovateľovi.
5. Zákazník je povinný uhradiť kúpnu cenu produktu riadne a včas, najneskôr do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre. V prípade doručovania produktu poštou alebo kuriérom je povinný urobiť tak ihneď, pokiaľ bol tovar objednaný na dobierku. Nedodržaním tejto povinnosti vzniká poskytovateľovi právo pohľadávku uplatniť na súde.
6. Zákazník má právo a povinnosť skontrolovať si doručovaný produkt ešte pred uhradením kúpnej ceny.
7. Zákazník sa zaväzuje neposkytovať svoje prihlasovacie údaje k video- a online produktom tretím osobám. V opačnom prípade zodpovedá za škodu, ktorá jeho konaním vznikla poskytovateľovi.
8. Ak si zákazník zakúpi produkt, ku ktorému sa viaže ročné predplatné, má právo využívať bezplatný odpovedný servis.
9. Zákazník má právo pri vybraných produktoch využiť nákup na splátky, a to na základe písomnej dohody s poskytovateľom.

10. Zákazník je povinný uviesť adresu, na ktorej bude zastihnuteľný v čase doručovania a úplné kontaktné údaje na doručovanie.
11. Zákazník je povinný oznámiť poskytovateľovi zmenu adresy a kontaktných údajov, a to najmä v prípade platby produktu na splátky.
12. Zákazník má právo na vrátenie finančných prostriedkov v prípade duplicitnej úhrady faktúry na číslo účtu, z ktorého boli finančné prostriedky zaslané.
13. Zákazník má právo klásť zamestnancom otázky týkajúce sa systému zasielania produktov, ich platenia a podobne každý pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 h prostredníctvom telefónneho čísla: 0903775008.
14. Ak nie je dohodnuté inak, môžu byť všetky oznámenia adresované zákazníkovi poskytovateľom posielané vo forme elektronickej správy (e-mailom) adresované na e-mailovú adresu zákazníka, ktorú poskytol poskytovateľovi. Poskytovateľ je tiež oprávnený zasielať zálohové faktúry a daňové doklady zákazníkovi elektronicky, prípadne poštou.

V.

Osobitné ustanovenie k právam a povinnostiam zákazníka – fyzickej osoby v postavení spotrebiteľa

Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a alternatívne riešenie sporov

1. Pre účely článku V. týchto Všeobecných obchodných podmienok sa zákazníkom rozumie kupujúci, ktorý vo vzťahu k Poskytovateľovi vystupuje v postavení spotrebiteľa. Ustanovenia obsiahnuté v tomto článku sa tak nevzťahujú na kupujúceho v postavení podnikateľa.
2. Na zákazníka v postavení spotrebiteľa sa primerane vzťahujú ustanovenia vymedzené v čl. IV.
3. Zákazník má právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu do 14 dní od prevzatia produktu. Odstúpiť od zmluvy je možné iba písomne, a to zaslaním písomného odstúpenia od zmluvy poskytovateľovi. Zákazník nemá právo odstúpiť od zmluvy v zmysle tohto bodu v nasledovných prípadoch:
 - ak ide o predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
 - ak ide o predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
 - ak ide o poskytovanie elektronickeho 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, alebo
 - ak ide o poskytovanie produktu, ktorým je služba poskytovateľa a jej vrátenie neuskutočniteľné.
 - Formulár na odstúpenie od zmluvy je prílohou týchto všeobecných podmienok.
1. Zákazník, ktorý odstúpil od zmluvy v súlade s čl. V. ods. 2, má právo na vrátenie finančných prostriedkov od poskytovateľa, ktoré tento v súvislosti s produktom prijal, a to spôsobom, ktorý pri platbe on sám zvolil (ak zákazník platil prevodom z účtu, finančné prostriedky budú zaslané na ten istý účet, z ktorého boli odoslané).
2. Ak od zmluvy odstúpi zákazník, ktorému bol doručený produkt, ktorý je v inej ako online forme, je zákazník povinný tento produkt na vlastné náklady vrátiť poskytovateľovi najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy.
3. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov:

Zákazník sa môže obrátiť na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavilo jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ

porušilo jeho práva. Ak poskytovateľ na žiadosť zákazníka odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní od jej odoslania, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“). Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi poskytovateľom a zákazníkom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 eur. Návrh na začatie ARS sa podáva subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorý je v prílohe č. 2 týchto podmienok. Subjekt ARS môže od zákazníka požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 eur s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má zákazník. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

VI.

Ustanovenia k jednotlivým produktom

1. Na online produkt, akým je video knižnica, online knižnica, online príručka, online kurz alebo online časopis, na ktoré sa vzťahuje ročné predplatné, a teda predplatné na 12 mesiacov, bude najneskôr do 14 dní po objednaní produktu zákazníkom a následnom potvrdení objednávky zákazníkovi zaslaná zálohová faktúra. Najneskôr do 30 dní po jej uhradení, a teda po zaplatení kúpnej ceny produktu bude produkt zákazníkovi sprístupnený zaslaním jeho prihlasovacích údajov, ktoré pozostávajú z mena a hesla. Zároveň bude zákazníkovi vystavený daňový doklad v podobe faktúry, ktorý mu bude zaslaný na začiatku obdobia predplatného. Tento daňový doklad mu bude zaslaný poštou. Poskytovateľ vyhlasuje, že:
 - informácie poskytnuté a sprístupnené v online produktoch majú informatívny charakter, nie sú odporúčaním,
 - ak sú týmito informáciami právne predpisy uverejnené v Zbierke zákonov SR, jediným oficiálnym publikačným prostriedkom je Zbierka zákonov SR. Ak sú týmito informáciami záznamy z Obchodného vestníka a Vestníka verejného obstarávania, poskytovateľ poskytuje informácie z oficiálnych zdrojov bez úprav a zásahov,
 - poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť odkazov na iné internetové stránky.
2. Na produkt, akým je tlačaná príručka alebo softvér, na ktoré sa vzťahuje ročné predplatné, a teda predplatné na 12 mesiacov, bude najneskôr do 14 dní po objednaní produktu zákazníkom a následnom potvrdení objednávky zákazníkovi zaslaná zálohová faktúra. Najneskôr do 30 dní po jej uhradení bude zákazníkovi zaslaný produkt. Produkty sú zasielané prostredníctvom pošty na dobierku alebo kuriérom spolu s faktúrou.
3. Na produkt, akým je časopis, na ktorý sa vzťahuje ročné predplatné, a teda predplatné na 12 mesiacov, bude prvé číslo zaslané zákazníkovi spravidla do 30 dní po potvrdení objednávky spolu s archívom a faktúrou na zákazníkovi uvedenú adresu, najneskôr do 30 dní od dňa vydania najnovšieho čísla. Podľa pravidelnosti daného časopisu (napr. 2-týždne alebo mesačne) bude zákazníkovi poštou zaslané najnovšie vydané číslo po dobu ročného predplatného. Faktúra – daňový doklad bude vystavená na začiatku obdobia predplatného a zaslaná poštou.
4. V prípade produktu, akým je PDF súbor, bude zákazníkovi zaslaný daňový doklad v podobe faktúry spolu s elektronickým dokumentom, ktorý má podobu PDF súboru.
5. V prípade produktu, akým je už nahratý online kurz, platí, že objednávka sa vzťahuje na obdobie 12 mesiacov. Produkt bude zákazníkovi sprístupnený najneskôr do 10 dní po úhrade zálohovej faktúry, a to zaslaním prihlasovacích údajov (mena a hesla). Daňový doklad v podobe faktúry bude vystavený na začiatku obdobia predplatného, a bude zákazníkovi zaslaný poštou. Pri online kurze budú zákazníkovi jednotlivé lekcie sprístupnené v ním zvolených intervaloch. Zákazníkovi bude online kurz prístupný po celú dobu zaplateného predplatného.

6. Platby za objednaný tovar sa realizujú v mene EUR, bezhotovostným prevodom.

VII.

Ustanovenie o vylúčení zodpovednosti poskytovateľa za vzniknutú škodu

1. Zákazník berie na vedomie, že poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek vzniknutú škodu spôsobenú postupom zákazníka na základe informácií, ktoré sú obsahom akéhokoľvek produktu ponúkaného poskytovateľom a zakúpeného zákazníkom. Zákazník zároveň berie na vedomie, že informácie, ktoré sú obsahom produktu, majú výlučne informatívny a vzdelávací charakter a nie sú alternatívou k odbornému poradenstvu poskytovanému odborníkom osobne na základe poskytnutia všetkých relevantných podkladov k danému prípadu.

VIII.

Ochrana osobných údajov

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nebude spracovávať osobné údaje zákazníka a ani ich poskytovať tretím osobám bez jeho výslovného súhlasu.
2. Spoločnosť FM Institute Slovakia, s. r. o., so sídlom: Mostová 2, 811 02 Bratislava, ako prevádzkovateľ (ďalej len „poskytovateľ“) spracováva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov podľa čl. 6 ods. 1 písm. 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 (ďalej len „Nariadenie“). Ide o údaje uvedené v objednávke produktu alebo v akejkoľvek súvislosti s ňou. Súhlas so spracúvaním osobných údajov v zmysle Nariadenia udeľuje zákazník – fyzická osoba na 3 roky odo dňa udelenia súhlasu so spracúvaním osobných údajov.
3. Poskytovateľ zároveň spracováva osobné údaje okrem na právnom základe súhlasu dotknutej osoby v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia aj na právnom základe zmlúv v rozsahu potrebnom na ich plnenie zo strany poskytovateľa (napríklad doručovanie a spracovanie objednávok) v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) nariadenia a na základe oprávneného záujmu (napríklad priamy marketing).
4. Zákazník súhlasí s tým, že poskytovateľ je oprávnené počas trvania súhlasu so spracúvaním jeho osobných údajov tieto osobné údaje v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä s Nariadením, s použitím automatizovaných aj neautomatizovaných prostriedkov zhromažďovať, spracúvať a používať za účelom použitia osobných údajov na automatický telefónny volací systém alebo fax za účelom ponuky tovarov a služieb poskytovateľa, informovania, najmä, avšak nielen výlučne o nových produktoch poskytovateľa, zasielania newslettera a za účelom priameho marketingu.
5. Zákazníkovi sú pred poskytnutím osobných údajov v týchto všeobecných obchodných podmienkach poskytnuté informácie v zmysle § čl. 13 Nariadenia.
6. Udelením súhlasu zároveň zákazník berie na vedomie, že poskytnutie údajov je dobrovoľné, a že má práva v zmysle čl. 12 a nasl. Nariadenia.
7. Súhlas so spracúvaním osobných údajov môže byť kedykoľvek odvolaný rovnakým spôsobom, akým bol poskytnutý.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nebude spracúvať osobné údaje spôsobom, ktorý odporuje dobrým mravom ani spôsobom obchádzajúcim súčasne platné všeobecne záväzné právne predpisy.

IX.

Výpoveď predplatného

Zákazník má právo objednané predplatné zrušiť formou výpovede predplatného.

1. Výpoveď možno urobiť iba písomne, najneskôr však 6 kalendárnych týždňov pred uplynutím predplatného obdobia. Kalendárnym týždňom sa rozumie 7 dní.
2. Ak zákazník predplatné písomne nevypovie v lehote uvedenej v čl. IX ods. 1, predplatné sa automaticky predlžuje o ďalší rok, a teda o ďalších 12 mesiacov.
3. Zákazník súhlasí, že v prípade, ak vypovie predplatné po lehote uvedenej v čl. VI. ods. 2, môže si poskytovateľ účtovať storno poplatok až do výšky 3-mesačného predplatného z celkovej sumy na faktúre. Zároveň však počas tohto obdobia budú zákazníkovi fyzické produkty po dobu 3 mesiacov doručované. Ak ide o online produkt, počas tohto 3-mesačného obdobia bude zákazníkovi umožnený prístup do tohto produktu.

X.

Podmienky predplatného

1. V prípade uzavretia zmluvy o predplatnom na dobu určitú, t. j. ročné predplatiteľské obdobie, poskytne poskytovateľ zákazníkovi zvláštnu plnenie (prípadne zvláštnu zľavu) v zmysle tohto článku všeobecných obchodných podmienok.
2. Pre zmluvu o predplatnom, uzatvorenú v rámci marketingovej akcie platia ostatné ustanovenia upravujúce zmluvu o predplatnom, ak nie je v tomto článku alebo v podmienkach konkrétnej marketingovej akcie uvedené inak.
3. Objednávku je možné uskutočniť s vyplnením objednávkového formulára a je nutné potvrdiť jeho odoslanie. Poskytovateľ si vyhradzuje právo akceptovať aj objednávky uskutočnené iným spôsobom.
4. Pripísaním prvej mesačnej platby predplatného na účet poskytovateľa je zákazník registrovaný v systéme poskytovateľa ako platiaci užívateľ a automaticky získava prihlasovacie údaje k produktu.
5. Zmluva o predplatnom musí byť uzatvorená najmenej na obdobie a rozsah uvedený v podmienkach marketingovej akcie. Zákazník sa zaväzuje počas tejto doby riadne uhrádzať dohodnuté pravidelné mesačné platby predplatného. V priebehu povinného obdobia trvania zmluvy o predplatnom je cena predplatného nemenná. Uplynutím doby viazanosti je možné zmluvu o predplatnom vypovedať. Výpoveď možno urobiť iba písomne, najneskôr však 6 kalendárnych týždňov pred uplynutím predplatného obdobia. Kalendárnym týždňom sa rozumie 7 dní.
6. Závazkom pri marketingovej akcii so zvláštnym plnením rozumieme minimálne stanovené obdobie odberu predplatného. Po splnení všetkých podmienok marketingovej akcie plynú zákazníkovi výhody akcie.
7. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú. Počas tejto doby nie je možné zmluvu vypovedať. Po skončení trvania akcie je možné zmluvu predĺžiť na dobu neurčitú a tým strácajú platnosť Podmienky marketingovej akcie a budú sa uplatňovať Všeobecné obchodné podmienky.
8. Zmluvu o predplatnom uzatvorenú na základe marketingovej akcie nie je možné počas dohodnutého obdobia trvania záväzku vypovedať. Uvedené sa vzťahuje na zákazníka v postavení podnikateľa. Poskytovateľ je oprávnený umožniť zákazníkovi zaplatiť cenu za predplatné za dohodnuté obdobie trvania záväzku v pravidelných mesačných platbách alebo inak stanovených intervaloch. V prípade neuhradenia pravidelnej mesačnej platby predplatného počas trvania záväzku je poskytovateľ oprávnený zrušiť zákazníkovi prístupové údaje do produktu, ktorý je predmetom neplatenia.
9. Predplatné objednané na základe bodu 1. nie je možné prevádzať na ďalšie subjekty.
10. Poskytovateľ nebude objednávku podľa bodu 1 akceptovať najmä v prípade, keď zákazník bol v posledných troch rokoch v omeškaní s úhradou akejkoľvek čiastky voči poskytovateľovi.

11. Povinnosť poskytovateľa dodať zvláštne plnenie zaniká v prípade, keď zákazník poruší podmienky stanovené pre konkrétnu marketingovú akciu, alebo neuhradí stanovené predplatné, a to 1. pravidelnú mesačnú platbu predplatného.
12. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy zo závažných dôvodov na strane zákazníka. Takýmito dôvodmi sú najmä:
 1. a) hrubé porušenie Všeobecných obchodných podmienok,
 2. b) úmyselné zneužitie produktu a prístupových údajov.

V takomto prípade sa zákazník zaväzuje v prípade zavinenia zaplatiť poskytovateľovi náhradu škody, ktorá mu vznikne, a to v plnej výške.

XI.

Storno podmienky pre školenia, kurzy, konferencie a ďalšie podujatia

Prihláška na školenie, kurz, konferenciu alebo ďalšie podujatie (ďalej len „podujatie“) je záväzná, zákazník ju však môže zrušiť (odstúpiť od zmluvy). Zrušenie prihlášky (odstúpenie od zmluvy, resp. storno) musí byť realizované písomne alebo formou e-mailu. V prípade

- V prípade zrušenia záväzne potvrdenej prihlášky v období 15 až 30 dní pred plánovaným termínom školenia sa bude objednávateľovi účtovať storno poplatok vo výške 50% potvrdenej ceny za školenie.
- V prípade zrušenia záväzne potvrdenej prihlášky v období menej ako 15 dní pred plánovaným termínom školenia sa bude objednávateľovi účtovať storno poplatok vo výške 80% potvrdenej ceny za školenie.
- V prípade zrušenia záväzne potvrdenej objednávky menej ako 7 dní pred plánovaným termínom školenia sa bude objednávateľovi účtovať potvrdená cena za školenie v plnej výške.
- Ak zo strany objednávateľa dôjde k zmene prihláseného účastníka na školenie, takáto zmena bude vykonaná bez poplatkov.
- Ak dôjde k zrušeniu školenia z dôvodov na strane poskytovateľa (spoločnosti FM Institute Slovakia s.r.o.), bude objednávateľom vrátených 100% už uhradených poplatkov v prípade ak sa s objednávateľom nedohodnú na náhradnom termíne školenia, ktorý si potvrdia. Medzi dôvody na strane školiteľa sa počíta najmä zrušenie termínu v prípade, že počet prihlásených účastníkov nedosiahne stanovený minimálny počet (minimálne 5 prihlásených osôb). Za zrušenie termínu školenia sa nepovažuje dohodnutý náhradný termín školenia.

XII.

Ako sa prihlásiť na školenia, kurzy, konferencie a ďalšie podujatia

– Platobné a dodacie podmienky

1. Prihláška na školenia, kurzy, konferencie a ďalšie podujatia (ďalej len „podujatia poskytovateľa“) sa podáva prostredníctvom online formulára na stránke www.fmi.sk a bude po jej prevzatí a zaevidovaní potvrdená e-mailom. Na podujatie poskytovateľa bude zákazník zaradený v poradí, v ktorom bude jeho prihláška doručená. Podujatie poskytovateľa sa uskutoční iba v prípade, ak sa naň prihlási dostatočný počet účastníkov (min. 5).
2. Uzávierka prihlášok je 4 kalendárne dni pred termínom konania podujatia poskytovateľa. Prihlášky po tomto termíne môže zákazník e-mailom na adrese info@fmi.sk alebo telefonicky konzultovať s riaditeľom poskytovateľa na čísle 0903775008.
3. Pred konaním podujatia poskytovateľa bude zákazníkovi zaslané potvrdenie prijatia prihlášky s presným obsahom a bližšími informáciami o mieste a termíne konania podujatia poskytovateľa spolu so zálohovou faktúrou.

4. **Platbu zákazník zrealizuje pod variabilným symbolom uvedeným na zálohovej faktúre. Daňový doklad bude zákazníkovi doručený osobne alebo e-mailom.**
5. Účastník podujatia poskytovateľa je povinný uhradiť poplatok vyčíslený na zálohovej faktúre tak, aby sa mohol preukázať pri vstupe na podujatia poskytovateľa potvrdením o úhrade poplatku.
6. Vstup účastníka na podujatia poskytovateľa je teda podmienený zrealizovaním platby.
7. Cena podujatia poskytovateľa konaného prezenčnou formou zahŕňa občerstvenie, nealko nápoje, snack, obed a materiály.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na prípadnú zmenu prednášajúceho, termínu, miesta konania alebo zrušenia podujatia poskytovateľa. O všetkých zmenách bude poskytovateľ zákazníka informovať telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

Účastník podujatia poskytovateľa berie na vedomie, že je na podujatia poskytovateľa je zakázané zaznamenávanie akýchkoľvek obrazových, zvukových alebo zvukovo-obrazových záznamov a zaväzuje sa tento zákaz rešpektovať.

Vzor reklamačného protokolu je prílohou č. 3 týchto podmienok

Vzor dokladu o vybavení reklamácie je prílohou č. 4 týchto podmienok

Reklamačný poriadok tvorí prílohu č. 5 týchto podmienok

XIII.

Záverečné ustanovenia

1. Na vzťahy neupravené týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa primerane použijú ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov v platnom znení.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na uskutočnenie zmien v obsahu Všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť informovať zákazníka splní zverejnením zmeneného znenia na obvyklom mieste na svojej internetovej stránke.
3. Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú voči zákazníkovi účinnosť odoslaním objednávky.
4. Prípadné súdne spory vyplývajúce z právneho vzťahu medzi zákazníkom a poskytovateľom bude rozhodovať súd miestne príslušný podľa sídla poskytovateľa.
5. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú platné od 1.1.2016 a rušia predchádzajúce znenia všeobecných obchodných podmienok.
6. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči zákazníkovi dňom uzavretia zmluvy s poskytovateľom.

Príloha č. 1

ODSTÚPENIE SPOTREBITEĽA OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Kupujúci:

Meno a priezvisko: _____

Bydlisko: _____

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy uzatvorenej s Predávajúcim:

Obchodné meno: FM Institute Slovakia, s. r. o.,

Sídlo: Mostová 2, 811 02 Bratislava

IČO: 47 876 123

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 101023/B

E-mailový kontakt: _____ info@fmi.sk _____

týkajúcej sa

produkt: _____

Dátum objednania: _____

Číslo objednávky: _____

Číslo faktúry: _____

Dôvod vrátenia produktu (nepovinné):

Produkt mi nevyhovuje

Našiel/našla som lacnejší

Iný dôvod: _____

Kúpna cena má byť vrátená: bezhotovostným prevodom na bankový účet číslo:

IBAN: _____

Miesto: _____

Dátum: _____

(podpis spotrebiteľa –

v prípade, ak sa formulár podáva v listinnej podobe)

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete produkt.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením. Na tento účel môžete použiť tento vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená prevodom finančných prostriedkov na bankový účet uvedený v tomto odstúpení od zmluvy, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru

Príloha č. 2

NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Údaje o spotrebiteľovi

Meno a priezvisko:

Bydlisko:

Adresa na doručovanie:

E-mailová adresa:

Telefonický kontakt:

Údaje o predávajúcom

Obchodné meno: FM Institute Slovakia, s. r. o.,

Sídlo: Mostová 2, 811 02 Bratislava

IČO: 47 876 123

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 101023/B

E-mailový kontakt: info@fmi.sk

Telefonický kontakt 0903775008

Detaily prípadu

Dátum nákupu/ podpisu zmluvy:

Dátum dodania:

Miesto nákupu:

Cena produktu:

Spôsob platby¹:

Spôsob predaja²:

¹ Napríklad bankový prevod, hotovosť, šek, kreditná karta alebo debetná karta.

² V tomto prípade internetový obchod (e-shop).

Dátum uplatnenia reklamácie:

Dátum vybavenia reklamácie:

Dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:

Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný (v prípade potreby pridajte ďalší list papiera):

Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha:

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum:

Podpis:

Príloha č. 3

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

Predávajúci:

Obchodné meno: FM Institute Slovakia, s. r. o.,

Sídlo: Mostová 2, 811 02 Bratislava

IČO: 47 876 123

DIČ: 2024172810 (nie je platca DPH)

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 101023/B

Kupujúci:

Meno a priezvisko:

Trvalé bydlisko:

Tel. kontakt:

E-mailová adresa:

Reklamujem u Vás nižšie uvedený tovar, ktorý bol zakúpený prostredníctvom elektronického obchodu www.fmi.sk

Číslo faktúry:

Dátum vystavenia faktúry:

Reklamovaný tovar:

Reklamovaná vada:

Preferovaný spôsob vybavenia reklamácie:

- Výmena tovaru za nový výrobok
- Oprava tovaru
- Vrátene kúpnej ceny
- Zľava z kúpnej ceny

Miesto:

Dátum:

Podpis:

Príloha č. 4

DOKLAD O VYBAVENÍ REKLAMÁCIE

Reklamácia zákazníka _____, ktorá bola uplatnená dňa _____
bola vybavená nasledovne:

- Výmena tovaru za nový výrobok
- Oprava tovaru
- Vrátenie kúpnej ceny
- Zľava z kúpnej ceny
- Reklamácia nebola uznaná na základe odborného posúdenia _____

Poznámky: _____

Reklamácia bola vybavená/ zamietnutá dňa _____.

Reklamáciu vybavil: _____.

Číslo reklamácie: _____.

Ak bola reklamácia zamietnutá, môžete sa obrátiť o vykonanie odborného posúdenia, ktoré sa vykoná na náklady poskytovateľa:

V _____ dňa _____

za FM Institute Slovakia, s.r.o.

Príloha č. 5

Reklamačný poriadok

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A VYMEDZENIE POJMOV

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon") a vzťahuje sa na tovar, u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru (ďalej len "Reklamácie").
2. Spoločnosť FM Institute Slovakia, s. r. o., so sídlom: Mostová 2, 811 02 Bratislava, IČO: 47 876 123, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka číslo: 101023/B, ponúkajúca a poskytujúca produkt (ďalej len ako "poskytovateľ").
3. Zákazníkom je na účely výkladu ustanovení tohto reklamačného poriadku spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu).
4. Zákazník - fyzická a právnická osoba - podnikateľ berú na vedomie, že podmienky uplatňovania práva kupujúceho zo zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru sú upravené Obchodným zákonníkom a tento reklamačný poriadok sa tak na nich nevzťahuje.

II. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. V prípade, že sa po prevzatí produktu zákazníkom vyskytnú v záručnej dobe vady produktu, môže zákazník uplatniť reklamáciu
2. Reklamácie je možné uplatniť osobne v sídle poskytovateľa alebo na emailovej adrese poskytovateľa info@fmi.sk.
3. Záruka sa nevzťahuje na vady produktu, ktoré boli spôsobené bežným opotrebením, nesprávnym zaobchádzaním s produktom, nevhodným použitím, mechanickým poškodením.
4. Dĺžka záručnej doby je 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia produktu zákazníkom. V prípade, ak je zmluva medzi poskytovateľom a zákazníkom uzavretá na kratšiu dobu, dĺžka záručnej doby je určená dobou, na ktorú je uzavretá zmluva medzi poskytovateľom a zákazníkom. V prípade, že je reklamovaný produkt poskytovateľovi doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento produkt prevezme, skontroluje zásielku a príslušnú dokumentáciu. Predmetný produkt musí byť kuriérom alebo poštovým doručovateľom doručený najneskôr v posledný deň záručnej doby.

III. POUČENIE O ZODPOVEDNOSTI POSKYTOVATEĽA ZA VADY PRODUKTU

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ - zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ - zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi - zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ - zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.
3. Poskytovateľ poučil spotrebiteľa - zákazníka o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 1. tohto článku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 2. tohto článku) tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na stránke elektronického obchodu poskytovateľa a spotrebiteľ - zákazník mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

4. Poskytovateľ zodpovedá zákazníkovi najmä za aktuálnosť informácií uvedených v produktoch, za funkčnosť prístupových údajov zaslaných zákazníkovi, za umožnenie prístupu k produktu, ktorý si zákazník zakúpil.

5. Pre bezchybné užívanie on-line produktov je potrebné používať niektorý z nasledovných internetových prehliadačov: Internet Explorer verzia 8.x a vyššie s vypnutým kompatibilným zobrazením, Mozilla Firefox verzia 10.x a vyššie, Google Chrome, Apple Safari.

7. Zákazník je oprávnený reklamovať produkty na emailovej adrese poskytovateľa info@fmi.sk alebo v sídle poskytovateľa po výskyte príslušnej vady. V reklamácií je zákazník povinný presne špecifikovať vadu produktu, časové obdobie počas ktorého sa vada vyskytla, a to spolu s požadovanými dokladmi (objednávka, potvrdenie objednávky, príslušná dokumentácia).

8. V prípade, že niektorá z podmienok uvedených v bode 7. nebude splnená, poskytovateľ je oprávnený reklamáciu neuzať ako oprávnenú.

IV. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Poskytovateľ vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie, ktoré doručí zákazníkovi ihneď. Ak nie je možné toto potvrdenie doručiť ihneď doručí ho poskytovateľ zákazníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

2. Poskytovateľ určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu produktu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3. 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 zákazník - spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

4. V situácii, keď je produkt potrebné zaslať poskytovateľovi, koná zákazník tak, aby bol produkt zabalený do vhodného obalu, ktorý produkt dostatočne ochráni.

5. V prípade, že je reklamovaný produkt doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento produkt prevezme, skontroluje zásielku a priloženú dokumentáciu; rozhodujúci dátum na lehotu uplynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

6. Poskytovateľ v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.

7. Poskytovateľ po riadnom vybavení reklamácie vyzve zákazníka telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým so zákazníkom na prevzatie opraveného produktu a dokladu o vybavení reklamácie, resp. bude po vzájomnej dohode produkt spolu s dokladom o vybavení reklamácie doručený zákazníkovi formou doporučeného zásielky.

V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. V prípade akejkoľvek reklamácie informuje zákazník poskytovateľa o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na vhodnej forme reklamačného postupu.

2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.1. 2016. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.

Príloha č. 6

POSTUPY NA RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ A DISCIPLINÁRNYCH PRIESTUPKOV

1 Účel a rozsah

Tento dokument upravuje postupy riešenia sťažností, podnetov a disciplinárnych priestupkov súvisiacich s činnosťou:

- lektorov (externých aj na dohodu),
- odborných garantov,
- zamestnancov alebo iných pracovníkov FM Institute Slovakia, s.r.o. (ďalej len „vzdelávacia inštitúcia“ alebo „VI“),

vo vzťahu k účastníkom vzdelávania, objednávateľom vzdelávania a vzdelávacej inštitúcii.

2 Základné princípy

Riešenie sťažností a disciplinárnych priestupkov sa riadi princípmi:

- objektivity a nestrannosti,
- ochrany práv všetkých zúčastnených strán,
- dôvernosti a ochrany osobných údajov,
- primeranosti prijatých opatrení.

3 Podanie sťažnosti alebo podnetu

Sťažnosť alebo podnet môže podať:

- účastník vzdelávania,
- objednávateľ vzdelávania,
- zamestnanec alebo spolupracovník VI.
- Sťažnosť sa podáva:
- písomne (elektronicky alebo listinne),
- adresovaná riaditeľovi/riaditeľke VI.

Anonymne sťažnosti sa posudzujú, ak obsahujú konkrétne a overiteľné skutočnosti.

4 Evidencia sťažností

Office manažér/ka vedie evidenciu sťažností, ktorá obsahuje:

- dátum prijatia sťažnosti,
- predmet sťažnosti,
- dotknuté osoby,
- spôsob a výsledok vybavenia.

5 Preverenie sťažnosti

Riaditeľ/ka VI:

- posúdi oprávnenosť sťažnosti do 10 pracovných dní,
- zabezpečí vyjadrenie dotknutej osoby,
- v prípade potreby konzultuje vec s odborným garantom.

6 Výsledok a opatrenia

Na základe preverenia môže riaditeľ/ka VI rozhodnúť o:

- zamietnutí sťažnosti ako neopodstatnenej,

- prijatí nápravných opatrení,
- uložení disciplinárnych opatrení.

7 Disciplinárne priestupky

Za disciplinárne priestupky sa považuje najmä:

- porušenie povinností vyplývajúcich zo zmluvy alebo interných predpisov VI,
- neodborný alebo neetický prístup k účastníkom vzdelávania,
- nedodržanie schváleného vzdelávacieho programu,
- poškodzovanie dobrého mena VI.

8 Disciplinárne opatrenia

Disciplinárne opatrenia môžu zahŕňať:

- ústne alebo písomné upozornenie,
- povinnosť nápravných opatrení alebo doškolenia,
- obmedzenie alebo ukončenie spolupráce,
- ukončenie pracovnoprávneho vzťahu v súlade s právnymi predpismi.

9 Odvolanie

Dotknutá osoba má právo podať písomné odvolanie proti rozhodnutiu do 7 pracovných dní od jeho doručenia. O odvolaní rozhoduje konateľ/ka VI.

10 Záverečné ustanovenia

Postupy podľa tejto prílohy sa primerane uplatňujú na všetky formy vzdelávacej činnosti VI.