

## Všeobecné obchodné podmienky

firmy MSc. Dominika Valent Raffajová - genotipo so sídlom Liesková 13, 974 05, Banská Bystrica. IČO: 53 136 233, DIČ: DIČ: 1126681259, č. živnostenského registra 620-44327, email: [info@genotipo.net](mailto:info@genotipo.net) (ďalej len „VOP“).

Používaním našej webovej stránky a/alebo nižšie spomínaných služieb súhlasíte s nasledovnými VOP. Prosíme Vás o ich dôkladné prečítanie.

### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Hore spomenutá firma MSc. Dominika Valent Raffajová - genotipo sa v zmysle 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 (ďalej len ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“) pri poskytovaní nižšie špecifikovaných služieb považuje za **dodávateľa** (ďalej len „dodávateľ“), nakoľko pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

1.2 Objednávateľom je každá osoba (fyzická alebo právnická), ktorá vyplnila a odoslala záväznú objednávku prostredníctvom webovej stránky dodávateľa genotipo.net a obdržala emailové oznámenie o prijatí záväznej objednávky s povinnosťou platby. Objednávateľom je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky alebo odoslala emailom na adresu dodávateľa [info@genotipo.net](mailto:info@genotipo.net) alebo zaslala objednávku poštou na adresu dodávateľa a následne emailom potvrdila akceptovanie cenovej ponuky dodávateľa a VOP (ďalej len „objednávateľ“).

1.3 Vyplnením objednávkového formulára „Záväzná objednávka“ na webovej stránke dodávateľa genotipo.net a potvrdením oboznámenia sa s týmito VOP (ďalej len „objednávka“), objednávateľ pristupuje k týmto VOP dodávateľa, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a sú stále prístupné na webovej stránke dodávateľa. V prípade, ak objednávajúci nevyužije možnosť objednania služby prostredníctvom objednávkového formulára v zmysle predchádzajúcej vety, za objednávku sa považuje aj telefonická objednávka alebo objednávka zaslaná emailom alebo poštou na adresu dodávateľa.

1.4 Písomným potvrdením objednávky zo strany dodávateľa (emailom alebo poštou) sa uzaviera zmluva o poskytnutí služby, ktorú je možné meniť, rušiť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej písomnej dohody medzi objednávateľom a dodávateľom, ak zákon alebo iný právny predpis neustanovuje inak.

1.5 Objednávka obsahuje informácie o zákazníkovi a o objednanej službe. Na základe záväznej objednávky sa zákazníkovi vygeneruje faktúra na úhradu ceny za objednané služby.

### 2. Charakter poskytovanej služby

2.1 Dodávateľ poskytuje tieto služby (ďalej aj ako „predmet plnenia zmluvy“):

- odborné poradenstvo v odbore genetika;
- vypracovanie odborných rešerší v prírodovedných a medicínskych témach.

Na webových stránkach dodávateľa sa nachádza stručný popis týchto služieb.

2.2 Dodávateľ svoje odborné služby poskytuje prevažne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, teda na diaľku (ďalej aj ako „ služby na diaľku“), a to najmä nasledovnými spôsobmi:

- a) online konzultácia prostredníctvom zabezpečenej videokonferencie;
- b) analýza odborných dokumentov a odborné poradenstvo poskytované emailom alebo poštou.

2.3 Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov a informácií (vrátane dokumentov) zadaných a zaslaných prostredníctvom webovej stránky alebo inak poskytnutých dodávateľovi a vyhlasuje, že sú pravdivé. Keďže sa jedná o poskytovanie služieb na diaľku, primárny spôsob komunikácie dodávateľa s objednávatelom je email, pokiaľ sa dodávateľ a zákazník nedohodnú inak. Informácia alebo listina doručovaná emailom alebo poštou sa považuje za doručenie dňom jej odoslania. Dodávateľ aj objednávateľ sú z tohto dôvodu povinní denne kontrolovať obsah svojho emailového konta, prípadne doručenie poštou.

2.4 Vzhľadom na charakter poskytovaných služieb sa zmluva uzatvára na dobu určitú , a to do doby úplného poskytnutia služby zákazníkom, ktoré je špecifikované v čl.4 týchto VOP.

2.5 Z uzavretej zmluvy nevyplývajú pre zákazníka, okrem povinnosti uhradiť dohodnutú cenu za poskytnutú službu, žiadne iné záväzky.

### 3. Cena poskytovanej služby a lehota na jej plnenie

3.1 Vzhľadom na povahu služieb poskytovaných dodávateľom nemožno cenu primerane určiť vopred. Dôvodom je najmä skutočnosť, že **k prípadu každého zákazníka, je potrebné pristupovať individuálne**, pričom je potrebné zohľadniť všetky nástrahy a riziká, celkovú situáciu a možnosti, ktoré má objednávatel k dispozícii. Objektívne preto nemožno cenu služby paušalizovať a stanoviť vopred, teda ešte pred tým, než zákazník prejaví o službu záujem. Základné sadzby za poskytované služby môže objednávatel nájsť na webovej stránke dodávateľa [www.genotipo.net](http://www.genotipo.net).

3.2 Dodávateľ pri poskytovaní služieb postupuje tak, že v prípade, ak zákazník prejaví záujem o poskytnutie služby, najskôr prípad posúdi, najmä z hľadiska časovej náročnosti **a informuje zákazníka o podmienkach, cene za takúto službu a lehote, dokedy mu služba bude poskytnutá**. Zákazník sa následne **môže rozhodnúť, či súhlasí s podmienkami poskytnutia služby, lehotou a navrhovanou cenou**. Ak sa zákazník rozhodne, že s cenou, lehotou a podmienkami služby súhlasí, môže dodávateľovi odoslať záväznú objednávku s povinnosťou platby. **Po zaplatení dohodnutej ceny za poskytovanú službu (jej pripísaní na bankový účet), pristúpi dodávateľ k poskytnutiu objednanej služby**.

3.3 Za odoslanie dopytu na poskytnutie služby (napr. odoslaním otázky) sa zákazník ešte k ničomu nezaväzuje. Odoslanie dopytu na možnosti poskytnutia služby nie je spoplatnené.

3.4 Cena dohodnutá so zákazníkom je konečná a od zákazníka nebudú v súvislosti s poskytnutím služby (t.j. poskytnutím odbornej konzultácie, vypracovaním rešerše a i.) po zaplatení tej ktorej služby, vyžadované žiadne ďalšie poplatky. Tým, však nie vylúčené poskytnutie inej alebo novej služby na základe novej záväznej objednávky.

#### 4. Dodanie služby

4.1 Služba špecifikovaná v čl. 2 ods. 2.2 písm. a) sa považuje za úplne poskytnutú momentom doručenia elektronického dokumentu - správy z konzultácie.

4.2 Služba špecifikovaná v čl. 2 ods. 2.2 písm. b) sa považuje za úplne poskytnutú momentom odoslania (elektronickej alebo poštovej) správy objednávateľovi, ktorá obsahuje predmet plnenia zmluvy alebo link za zašifrované úložisko, kde je predmet plnenia bezpečne uložený.

4.3 Elektronické dokumenty, sa zákazníkovi poskytujú vo formáte .pdf; .pages alebo formáte .doc, v závislosti od dohody s objednávateľom.

4.4 V prípade, že má objednávajúci záujem aj o osobné dodanie dokumentu, ktorý je súčasťou objedanej služby u dodávateľa, napríklad poštou, prípadne prostredníctvom kuriéra, bude toto spoplatnené podľa aktuálneho cenníka vybraného spôsobu dopravy zverejnené u vybraného doručovateľa a objednávajúci bude o tom vopred informovaný.

#### 5. Platobné podmienky

5.1 Za poskytnutie služieb špecifikovaných v čl. 2 ods. 2.2 Zákazník zaplatí prostredníctvom bezhotovostného bankového prevodu na účet poskytnutý dodávateľom.

5.2 Cena za poskytnutie služby je po odoslaní záväznej objednávky **splatná do 3 dní od odoslania záväznej objednávky.**

5.3 Transakcia je spracúvaná po dohode s objednávajúcim o výške ceny v mene Euro.

5.4 Konečná cena služby je uvedená bez DPH, nakoľko dodávateľ nie je platcom DPH.

5.5 Objednávajúcemu nebude za využitie vyššie špecifikovaného spôsobu platby účtovaný žiadny poplatok.

#### 6. Zodpovednosť a orgán dozoru

6.1 MSc. Dominika Valent Raffajová - genotipo poskytuje genetické poradenstvo, avšak **neposkytuje lekárske odporúčania a nie je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti.** Obsah na webovej stránke, konzultačné poznámky, diskusia vo forme hovoru, videokonferencie, elektronickej komunikácie alebo akýmkoľvek iným spôsobom nie je určená na lekársku diagnózu alebo liečbu; ani **žiadne informácie poskytnuté cez naše služby by nemali byť dôvodom na ignorovanie akejkoľvek vopred poskytnutej lekárskej diagnózy alebo medicínskeho odporúčania.** Vždy pri zdravotných problémoch by ste mali navštíviť, alebo aspoň kontaktovať svojho lekára alebo iného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.

6.2 Dodávateľ nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb.

6.3 Aj napriek tomu, že obsah hore spomenutých služieb bol zostavovaný s maximálnou starostlivosťou, MSc. Dominika Valent Raffajová - genotipo nenesie žiadnu právnu zodpovednosť za prípadné chyby, či nepresnosti, za akékoľvek škody vzniknuté z aktivít konaných na základe informácií poskytnutých počas poskytovania služieb zákazníkovi. Články uverejnené na internetovom portáli sú chránené autorským právom a informácie v nich uvedené predstavujú názory autora.

6.4 MSc. Dominika Valent Raffajová - genotipo nenesie právnu zodpovednosť za rozhodnutia svojich zákazníkov, ktoré sú urobené na základe využitia našich služieb. Vždy vyhľadajte pomoc a odporúčania svojho lekára/lekárky alebo kvalifikovaného medicínskeho zamestnanca ohľadne akýchkoľvek otázok, ktoré by ste mali ohľadom zdravotného stavu a možných chorôb.

6.5 Objednávateľ berie na vedomie, že služby sú vykonávané prevažne prostriedkami elektronickej komunikácie. Dodávateľ nezodpovedá objednávateľovi za škodu spôsobenú priamo alebo nepriamo v súvislosti so zariadením záležitostí v dôsledku použitia technického vybavenia dodávateľa, hardvéru, softvéru, pripojenia prostredníctvom internetovej siete alebo diaľkovým prenosom dát.

6.6 Dodávateľ nenesie zodpovednosť za škodu vzniknutú užívateľovi alebo tretím osobám v dôsledku nesprávneho, nedovoleného alebo protiprávneho užívania internetového portálu.

6.7 Dodávateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za vírusy alebo iné napadnutia počítačového systému alebo iných technických zariadení používateľov internetového portálu.

6.8 Orgánmi dozoru pri poskytovaní služieb dodávateľom je Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www.soi.sk>).

## 7. Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy

7.1 Zákazník má ako spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy, iba v prípade, ak je fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy na nákup služieb (ďalej len „zmluva“) nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

7.2 Lehota na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy o poskytovaní služieb **začína plynúť uzavretím zmluvy**. Ak zákazník, ako spotrebiteľ súhlasí s tým, aby sa s poskytovaním služby podľa zmluvy začalo **pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy** stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy.

7.3 Ak nejde o prípad podľa ods. 7.2 tohto článku má zákazník právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie **po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy**.

7.4 Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese Ivana Bukovčana 13, 841 08, Bratislava, e-mail: [info@genotipo.net](mailto:info@genotipo.net), tel.: +421 908 160 067. Na tento účel môže zákazník použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu dodávateľ odovzdal alebo zaslal. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zákazník zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

7.5 **Dôsledky odstúpenia od zmluvy:** Po odstúpení od zmluvy sa vracajú všetky platby, ktoré zákazník uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä cenu za poskytnutie služby vrátane nákladov na doručenie služieb. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si zákazník zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý dodávateľ ponúka. Platby budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď dodávateľovi bude doručené oznámenie zákazníka o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký zákazník použil pri svojej platbe, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Platba za zakúpený tovar bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr. **Ak zákazník požiadal o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy a dodávateľ začal pracovať na príprave na konzultáciu, prípadne analýze, zákazník má povinnosť uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy dodávateľovi oznámil svoje rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.**

## 8. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

8.1 Zákazník má právo obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu písomne prostredníctvom e-mailovej alebo poštovej adresy dodávateľa, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva. Ak dodávateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej doručenia, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt „ARS“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“). ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona o ARS. Návrh môže zákazník podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona o ARS.

8.2 Zákazník môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

8.3 Alternatívne riešenie sporov môže využiť len zákazník – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi zákazníkom a dodávateľom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.

8.4 Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 €. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.

## 9. Poučenie o spôsobe a podmienkach reklamácie

9.1 Zákazník má právo službu poskytnutú dodávateľom reklamovať.

9.2 Zákazník môže reklamáciu uplatniť spôsobom uvedeným v čl. 9. s využitím Reklamačného formulára.

9.3 Ak sa zákazník rozhodne reklamovať službu poskytnutú dodávateľom, môže tak urobiť zaslaním jednoznačne formulovaného prejavu vôle, z ktorého bude zrejmé, že chce službu reklamovať. V reklamacii je potrebné uviesť číslo objednávky. Zároveň je potrebné, aby zákazník podrobne špecifikoval, z akého dôvodu uplatňuje reklamáciu a rovnako aj aké právo vyplývajúce z § 622 alebo § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje.

9.4 Na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré z týchto práv uplatňuje, je dodávateľ 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 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 Zákazník právo od zmluvy odstúpiť.

9.5 Reklamácia nebude uznaná v prípade, ak bola poskytovaná služba poskytnutá bez väd.

9.6 O vybavení reklamácie bude zákazník informovaný buď poštou alebo e-mailom.

9.7 Bližšie práva vyplývajúce z reklamácie môžete nájsť na tomto odkaze.

## 10. Vybavovanie podnetov, sťažností, reklamácií a odstúpení od zmluvy

10.1 Otázky, podnety, sťažnosti, reklamácie, ako aj právo na odstúpenie od zmluvy môže Zákazník realizovať buď elektronicky na adrese: info@genotipo.net alebo poštou zaslanou na adresu Ivana Bukovčana 13, 841 08, Bratislava. V prípade otázok môže Zákazník dodávateľa kontaktovať aj telefonicky na čísle +421 908 160 067. Vyššie uvedené podnety, sťažnosti, reklamácie, prípadne odstúpenia od zmluvy budú vybavené v zákonom stanovených lehotách, resp. v najkratšom možnom čase.

10.2 Otázky, podnety, sťažnosti, reklamácie, ako aj právo na odstúpenie od zmluvy bude vybavovať dodávateľ, resp. dodávateľom poverený zamestnanec.

## 11. Ochrana osobných údajov

11.1 Pri spracúvaní osobných údajov sa riadime najmä všeobecným nariadením EÚ o ochrane údajov ("GDPR"), ktoré upravuje aj Vaše práva ako dotknutej osoby, tými ustanoveniami Zákona o ochrane osobných údajov, ktoré sa na nás vzťahujú (najmä § 78), ako aj ďalšími predpismi. S podmienkami ochrany osobných údajov v MSc. Dominika Valent Raffajová - genotipo sa môžete bližšie oboznámiť na tomto odkaze.

11.2 Poskytnutie osobných údajov Objednávateľom je dobrovoľné avšak nevyhnutné na uzavretie a plnenie zmluvy. Bez týchto údajov by Poskytovateľ nebol schopný zmluvu s kupujúcim uzavrieť, ako ani plniť si povinnosti z nej vyplývajúce.

*Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť 17. júna 2020.*

**VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

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

MSc. Dominika Valent Raffajová - genotipo, sídlo: Liesková 13, 974 05, Banská Bystrica

- Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy o poskytnutí tejto služby : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Dátum objednania/dátum prijatia\* \_\_\_\_\_

Číslo objednávky\* \_\_\_\_\_

- Meno a priezvisko Zákazníka(ov)

\_\_\_\_\_

- Adresa Zákazníka(ov)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Podpis Zákazníka(ov) (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)*

\_\_\_\_\_

Dátum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\* Nehodiace sa prečiarknite

## REKLAMAČNÝ FORMULÁR

Číslo objednávky (prípadne číslo faktúry):	
Meno a priezvisko Zákazníka:	
Adresa Zákazníka:	
Názov služby:	
Cena služby:	
Dátum objednania služby:	
Dátum dodania služby:	
Podrobný popis vady:	
Požiadavky Zákazníka:	
Dátum:	
Podpis: (nevyžaduje sa pri odoslaní mailom)	