

## Obchodné podmienky

### Všeobecné ustanovenie

Tieto obchodné podmienky platia pri uzatváraní zmlúv prostredníctvom internetového obchodu [www.tajpan.com](http://www.tajpan.com), ktorého prevádzkovateľom je **TAJPAN s.r.o., so sídlom Vážska 1, Bratislava 821 07, IČO: 35910828, DIČ:2021915357, zapísaná v Obchodnom registri u Okresného súdu Bratislava I, vložka č. 34109/B**, email: [tajpan@tajpan.com](mailto:tajpan@tajpan.com) tel. č. +421 2 33 00 43 80

Obchodné podmienky sú súčasťou uzavretej zmluvy medzi prevádzkovateľom na jednej strane a zákazníkom na strane druhej. Všetky zmluvné vzťahy sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade, že je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Z. z., občiansky zákonník, zákonom č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, 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, zákonom č. 22/2004 Z. z., o elektronickom obchode, zákonom č. 391/2015 Z. z., zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov všetky v platnom znení. Ak je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa vzťahy týmito obchodnými podmienkami, len v rozsahu ustanovení výslovne pre podnikateľa v texte určenými, v ostatnom sa riadia zákonom č. 513/1991 Z. z. v platnom znení.

Prevádzkovateľ je platcom DPH.

### Vymedzenie pojmov

**Spotrebiteľská zmluva** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

**Prevádzkovateľ (dodávateľ, predávajúci)** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

**Spotrebiteľ (záujemca, zákazník, kupujúci)** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

**Podnikateľ** – je subjekt, ktorý nie je spotrebiteľom podľa definície uvedenej v tomto článku.

**Produkt** – je tovar alebo služba ponúkaná prevádzkovateľom.

**Služba** - je činnosť alebo súbor činností poskytovaný prevádzkovateľom, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne za účelom uspokojenia jeho potrieb.

**Event** – je akcia, ktorej usporiadateľom je prevádzkovateľ, je to akcia zameraná na konkrétnu tématiku, v rámci ktorej je v zásade poskytované ubytovanie, strava, doprava.

## **Objednávka a uzatvorenie zmluvy**

Zákazník si vyberie produkt na základe aktuálnej ponuky (rozvrhu) uverejnenej na internetovej stránke [www.tajpan.com](http://www.tajpan.com), a to tak, že vyberie niektorý z ponúkaných produktov, následne klikne na tlačidlo „Registrácia“, čím sa preklikne na podrobnosti produktu. Zákazník ďalej vyplní kontaktné údaje, a ostatné údaje pre dokončenie objednávky, následne vyberie spôsob platby a dokončí objednávku kliknutím na tlačidlo „Odoslať objednávku s povinnosťou platby“. Po odoslaní objednávky zákazníkom je zákazníkovi zo strany prevádzkovateľa zaslaný potvrdzovací email s podrobnosťami a prípadne pokynmi ohľadom odoslanej objednávky a využitia objednaného produktu.

Objednávky uskutočnené prostredníctvom internetového obchodu [www.tajpan.com](http://www.tajpan.com) sú záväzné. Odoslaním objednávky zákazník potvrdzuje, že sa zoznámil a súhlasí s týmito obchodnými podmienkami.

Návrhom na uzatvorenie zmluvy je umiestnenie produktov na internetovej stránke [www.tajpan.com](http://www.tajpan.com), zmluva vzniká odoslaním objednávky zákazníkom a prijatím objednávky prevádzkovateľom. Toto prijatie prevádzkovateľ bezodkladne potvrdí na zadaný email zákazníka, na vznik zmluvy však toto potvrdenie nemá vplyv. Takto uzatvorenú zmluvu nie je možné jednostranne meniť.

Informácie o jednotlivých krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy vyplývajú z týchto obchodných podmienok a zákazník má vždy možnosť pred samotným odoslaním objednávky túto skontrolovať, prípadne ju opraviť.

Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku, ak tomu nebránia okolnosti na strane prevádzkovateľa ani zákazníka, je možné uzatvoriť zmluvu v inom, pre obe strany zrozumiteľnom, jazyku.

## **Ceny**

Ceny jednotlivých produktov sú uvádzané vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH) a všetkých ostatných daní. Spotrebiteľ má možnosť zoznámiť sa s lehotou, počas ktorej je prevádzkovateľ viazaný svojou ponukou vrátane ceny.

Všetky akciové ceny platia do vypredania zásob alebo kapacity, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

**Konečná cena** je uvádzaná v objednávkovom formulári tesne pred odoslaním objednávky, je uvedená vrátane DPH, poprípade všetkých ostatných daní a poplatkov (balné, poštovné...), ktoré musí spotrebiteľ pre získanie výrobku alebo služby zaplatiť. Túto cenu nie je možné prevádzkovateľom jednostranne meniť.

## **Platobné podmienky**

Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať úhradu za ním ponúkané produkty vopred a to až do výšky 100% z ceny služby.

Zákazník si môže zvoliť spôsob platby na úhradu zmluvnej ceny:

- v hotovosti na registrácii v mieste konania kongresu (0 EUR),
- online platbou(0 EUR)
- platba kartou (0 EUR),
- prevodom na účet.

Po prijatí platby bude prevádzkovateľom zákazníkovi zaslané na email potvrdenie o prijatí platby, prípadne potvrdenie objednaného termínu služby (vzhľadom na charakter objednaného produktu) a ďalšie pokynmi nevyhnutné pre riadne a včasné využitie služby.

### **Dodanie podkladov na event**

Po prijatí platby sú zákazníkovi na ním zadaný email v objednávke zaslané podklady a podmienky konania konkrétneho objednaného eventu, prípadné storno podmienky ubytovacieho zariadenia, v ktorom je event usporiadaný. Zákazníkom odporúčame, aby doručené podklady skontroloval, a v prípade chýb či väd podkladov kontaktoval prevádzkovateľa. V prípade nedoručenia podkladov podľa predchádzajúcej vety, zákazník najprv skontroluje zložku SPAM, ak sa podklady nenachádzajú ani tam, kontaktuje prevádzkovateľa za účelom vyriešenia/prešetrenia situácie.

### **Storno podmienky**

Mimo zákonného práva na odstúpenie od zmluvy popísaného nižšie v týchto VOP, je zákazník oprávnený zrušiť objednávku v súlade s podmienkami uvedenými v tejto časti.

Pri zrušení objednávky zo strany zákazníka sa nevracia zaplatený registračný poplatok, poplatok za ubytovanie a stravu sa vracia vo výške podľa storno podmienok konkrétneho ubytovacieho zariadenia, ktoré sú zákazníkovi oznámené pred záväzným odoslaním objednávky a zároveň v podkladoch týkajúcich sa toho ktorého eventu, zaslaných zákazníkovi na email..

Pri neúčasti na evente je účtovaný storno poplatok vo výške 100% registračného poplatku, 100% stravy, 100% ubytovania. Zákazník, v prípade, že sa sám nemôže zúčastniť eventu, si môže nájsť za seba náhradu. Zmena mena účastníka školenia je bezplatná, avšak musí byť vopred preukázateľne oznámená prevádzkovateľovi.

Spoločnosť si vyhradzuje právo presunúť konanie eventu v situácii, ktorú nemôže ovplyvniť (napr. vážna choroba lektora, vystupujúceho, poruchy dodávky elektrického prúdu, a iné). O zmene bezodkladne informuje zákazníka, v prípade, že zákazník s touto zmenou nesúhlasí, má právo od zmluvy odstúpiť. Spoločnosť si taktiež vyhradzuje právo presunúť event na iný termín pri nedostatočnom počte prihlásených záujemcov (t. j. 5 účastníci a menej). O zmene bezodkladne informuje zákazníka, v prípade, že zákazník s touto zmenou nesúhlasí, má právo od zmluvy písomne odstúpiť.

### **Reklamácia a jej uplatnenie**

Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má poskytnutý produkt. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu bezodkladne po zistení vady, a to prostredníctvom poštovej prepravy,

emailu alebo v prevádzke prevádzkovateľa. V prípade reklamácie je zákazník oprávnený navrhnúť spôsob vybavenia reklamácie.

Prevádzkovateľ je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie 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.

Prevádzkovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie (reklamačný protokol). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, prevádzkovateľ 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.

Reklamáciu služby môže zákazník uplatniť osobne v prevádzkarni TAJPAN s.r.o., Hrachová 6, Bratislava, 821 06, alebo prostredníctvom emailu [tajpan@tajpan.com](mailto:tajpan@tajpan.com) alebo formou poštovej zásielky na adresu TAJPAN s.r.o., Hrachová 6, Bratislava, 821 06 prípade uplatnenia reklamácie, zákazník označí reklamovanú službu, dátum poskytnutia služby, označenie prevádzkarne, a predloží doklad o zaplatení za službu. Zákazník môže zároveň navrhnúť spôsob vybavenia reklamácie.

Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. **Zásielky zaslané na dobierku prevádzkovateľ nepreberá.**

Vybavením reklamácie sa rozumie písomné vyjadrenie o uznaní nároku alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

### **Odstúpenie od zmluvy**

Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Lehota na odstúpenie je zachovaná, ak je prejav vôle spotrebiteľa na odstúpenie odoslaný (pošta, email, formulár apod.) prevádzkovateľovi najneskôr posledný deň lehoty.

Spotrebiteľ **nemôže odstúpiť od zmluvy**, predmetom ktorej je poskytnutie služby, ak sa jej 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 po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje. Prevádzkovateľ je povinný nepokračovať v poskytovaní služby, vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa odstúpenia od zmluvy (nie však pred tým, ako je predávajúcemu doručený tovar, alebo inak jeho zaslanie spotrebiteľom preukázané) cenu zaplatenú za službu

alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za službu vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním služby (vrátane poštovného, nákladov na dopravu, dodanie apod., ktoré kupujúci zaplatil pre doručenie k nemu). Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia ako najlacnejší spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Prejav vôle k odstúpeniu od zmluvy zašle (nie na dobierku, takéto zásielky nebudú prevzaté) spotrebiteľ na adresu pre odstúpenie od zmluvy alebo prostredníctvom emailu alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie na adresu:

**Adresa: TAJPAN s.r.o., Hrachová 6, Bratislava, 821 06**

**email:** [tajpan@tajpan.com](mailto:tajpan@tajpan.com)

**telefón: +421 2 33 00 43 80**

V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy prostredníctvom emailu alebo formulára na odstúpenie, je predávajúci povinný ihneď po prijatí takéhoto odstúpenia poskytnúť mu o tom potvrdenie.

Prevádzkovateľ vráti spotrebiteľovi už zaplatenú čiastku/cenu v zákonnej 14 dňovej lehote rovnakým spôsobom platby, ktorým spotrebiteľ zaplatil pre získanie služby, alebo iným spôsobom platby na základe dohody so spotrebiteľom.

Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia sa zmluva od začiatku ruší, vrátia alebo nahradia si zmluvné strany všetky vzájomne poskytnuté plnenia.

Ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú inak, spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:

- a) poskytnutie služby, ak sa jej 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 po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- b) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,

### **Ochrana osobných údajov**

Dozorným orgánom nad konaním prevádzkovateľa súvisiacim s ochranou osobných údajov je Úrad na ochranu osobných údajov SR, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, keďže miestom spracovania osobných údajov je Slovenská republika, konkrétne sídlo prevádzkovateľa.

Zákazník je povinný uvádzať osobné údaje zhodujúce sa so skutočnosťou, úplné, pravdivé a presné, pričom v prípade akejkoľvek zmeny osobných údajov takúto zmenu oznámi (bezodkladne, ak je toto rozhodné pre splnenie objednávky) emailom alebo písomne, alebo takúto zmenu uskutoční v rámci svojho užívateľského účtu.

Informácie o zákazníkoch sú spracovávané zákonným spôsobom a v súlade s ďalšími zákonnými zásadami spracovania osobných údajov, a to v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679, z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní

osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov (ďalej len „GDPR“) a so zákonom č. 18/2018 Zb. o ochrane osobných údajov (ďalej v tomto článku len „zákon“), a to v súlade s ustanovením § 13 zákona, kedy je prevádzkovateľ oprávnený spracovávať osobné údaje bez súhlasu dotknutej osoby (fyzická osoba nepodnikateľ), ak je spracovanie osobných údajov potrebné na plnenie zo zmluvy, v ktorej vystupuje dotknutá osoba ako jedna zo zmluvných strán. Prevádzkovateľ spracováva osobné údaje v rozsahu a spôsobom, ktorý je nevyhnutný pre dosiahnutie uvedeného účelu spracovania. Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť dotknutej osobe jej osobné údaje, ktoré spracováva (pri opakovanom poskytnutí má prevádzkovateľ právo účtovať primeraný administratívny poplatok).

Osobné údaje, ktoré sú predmetom spracovania v informačných systémoch:

- meno
- priezvisko
- adresa s PSČ
- email
- telefón

Zákazník (fyzická osoba spotrebiteľ) má právo na prístup k osobným údajom a podľa ust. § 21 zákona má **právo** získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sú jeho osobné údaje spracúvané, získať prístup k takýmto osobným údajom, získať informácie o účele spracovania, kategórii, identifikácii príjemcu, dobe uchovávanía osobných údajov, resp. informáciu o určení tejto doby, požadovať opravu osobných údajov, a právo na informáciu o zdroji osobných údajov.

Dotknutá fyzická osoba má právo podať návrh na začatie konania podľa § 100 zákona, ak tvrdí, že je priamo dotknutá na svojich právach garantovaných zákonom, a to u Úradu na ochranu osobných údajov SR . Vzor návrhu na začatie konania je zverejnený na stránkach úradu, konkrétne <https://dataprotection.gov.sk/uouu/sk/content/tlaciva-vzory> .

Zákazník (fyzická osoba) môže kedykoľvek na základe žiadosti požiadať prevádzkovateľa o likvidáciu jeho osobných údajov z informačného systému prevádzkovateľa, ktorých účel spracovania skončil. Osobné údaje zákazníkov prevádzkovateľ neposkytuje žiadnej ďalšej osobe, výnimku tvoria externí dopravcovia, ktorým sú osobné údaje poskytované za účelom splnenia objednávky, či vybavenie reklamácie alebo iných nárokov spojených s odstúpením od zmluvy.

Uzatvorená zmluva je prevádzkovateľom archivovaná a nie je zákazníkovi dostupná.

### **Orgán dozoru**

Dozor nad dodržiavaním povinností prevádzkovateľa voči spotrebiteľovi je Slovenská obchodná inšpekcia, konkrétne pracovisko **Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27, Odbor výkonu dozoru a Právny odbor, tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04, fax č. 02/58 27 21 70.**

Odkaz pre podávanie podnetov a sťažností: <http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

### **Alternatívne riešenie sporov**

V zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva. Ak prevádzkovateľ na túto žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť obrátiť sa na súd nie je podaním návrhu dotknutá.

Subjektmi, ktoré sú oprávnené riešiť alternatívne spory medzi prevádzkovateľom a spotrebiteľom sú Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný subjekt vedený v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže na svojom webovom sídle uverejniť poplatkovú povinnosť za návrh na začatie, poplatok však nesmie byť vyšší ako 5 eur.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

### **Záverčné ustanovenia**

Tieto obchodné podmienky platia v znení uvedenom na internetových stránkach [www.tajpan.com](http://www.tajpan.com) v deň odoslania objednávky zákazníkom, ktorý ich bezvýhradne prijíma, čo taktiež potvrdí aktívnym odklikom pri potvrdení objednávky.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na prípadnú zmenu či doplnenie obchodných podmienok.

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.10.2019.

**Tieto obchodné podmienky boli konzultované občianskym združením SOS - ochrana spotrebiteľa ([www.ochrana-spotrebiteľa.sk](http://www.ochrana-spotrebiteľa.sk)), ktoré je tiež prevádzkovateľom internetovej stránky [www.obchodne-podmienky.sk](http://www.obchodne-podmienky.sk). Toto potvrdzuje udelený certifikát a logo SOS. V prípade akýchkoľvek nejasností súvisiacich s týmito obchodnými podmienkami môžete SOS kontaktovať na [info@obchodne-podmienky.sk](mailto:info@obchodne-podmienky.sk).**

**Autorské práva sú vyhradené a vykonáva ich SOS – ochrana spotrebiteľa o.z.**