

## I. INFORMÁCIE O POSKYTOVATEĽOVI

obchodné meno: ZFP akadémia, a.s.  
sídlo: Námestie mieru 4, 908 51 Holíč, Slovenská republika  
IČO: 36 847 372  
zapísaný v: Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sa, vložka č.: 10631/T  
e-mail: [seminare@zfpakademia.sk](mailto:seminare@zfpakademia.sk)  
zákaznícka linka: +421 34/66 846 14

## II. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- Pre účely výkladu týchto všeobecných obchodných podmienok sa pod pojmom/slovným spojením/formuláciou:
  - Poskytovateľ** bude rozumieť vyššie označená obchodná spoločnosť ZFP akadémia, a.s. so sídlom: Námestie mieru 4, 908 51 Holíč, Slovenská republika, IČO: 36 847 372, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sa, vložka č.: 10631/T,
  - Zájemca** bude rozumieť fyzická a/alebo právnická osoba s ktorou Poskytovateľ uzatvorí Zmluvu,
  - Zmluva** bude rozumieť Zmluva o poskytnutí základného seminára/vedľajšieho preškolenia Poskytovateľa,
  - OP** bude rozumieť tieto obchodné podmienky Poskytovateľa, ktorých súčasťou sú aj všetky údaje ktoré je Poskytovateľ povinný v zmysle zákona oznámiť Zájemcovi pred zaslaním objednávky Zájemcom, resp. pred uzatvorením Zmluvy o poskytnutí základného seminára/vedľajšieho preškolenia ak k jej uzatvoreniu má dôjsť alebo dôjde bez zaslania objednávky,
  - Spolupracovník** bude rozumieť fyzická alebo právnická osoba, ktorá má s Poskytovateľom uzatvorenú Zmluvu o finančnom sprostredkovaní/Zmluvu o spolupráci,
  - IS** bude rozumieť informačný systém Poskytovateľa,
  - zákon** bude rozumieť zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Tieto OP upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán (tzn. Poskytovateľa a Zájemcu) vzniknuté v súvislosti alebo na základe Zmluvy uzatvorenej prostredníctvom internetového obchodu Poskytovateľa. Internetový obchod je Poskytovateľom prevádzkovaný na webovej stránke umiestnenej na internetovej adrese [www.zfpa.sk](http://www.zfpa.sk) (ďalej tiež "**webová stránka**") a to prostredníctvom rozhrania webovej stránky určeného pre účely internetového obchodu (ďalej tiež "**webové rozhranie obchodu**").
- Organizovanie základných seminárov/vedľajších preškolení zabezpečuje výlučne Poskytovateľ.
- Ustanovenia odlišné od OP je možné dojednať v Zmluve. Odchylné dojednania v Zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto OP.
- Ustanovenia OP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Zmluva a OP sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Zmluvu možno uzavrieť v slovenskom jazyku.
- Znenie OP platných ku dňu uzavretia Zmluvy môže Poskytovateľ meniť len so súhlasom Zájemcu.

### III. UŽIVATEĽSKÝ ÚČET

1. Poskytovateľ zriadi a umožní Zúčemcovi možnosť pristupovať do užívateľského rozhrania Zúčemcu (*ďalej tiež "užívateľský účet"*) po registrácii Zúčemcu v IS Poskytovateľa, ktorú Poskytovateľ vykoná na základe Zúčemcom vyplneného evidenčného listu na základnom seminári a po zadaní prideleného užívateľského mena a hesla na webovej stránke Poskytovateľa. Zo svojho užívateľského účtu môže Zúčemca vykonávať objednávky (prihlasovanie) základného seminára / vedľajšieho preškolenia Poskytovateľa. Pred udelením používateľského mena a hesla Zúčemcovi zo strany Poskytovateľa, sa Zúčemca môže prihlásiť na základný seminár/vedľajšie preškolenie Poskytovateľa iba v súčinnosti so Spolupracovníkom.
2. Pri zadávaní/uvádzaní identifikačných údajov Zúčemcu do webového rozhrania obchodu a pri objednávaní základného seminára/vedľajšieho preškolenia je Zúčemca povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je Zúčemca pri akejkoľvek zmene ako aj pri zistení chyby v týchto údajoch, povinný aktualizovať/opraviť (tzn. oznámiť ich zmenu Poskytovateľovi) a pri každom prihlásení do užívateľského účtu ich kontrolovať. Údaje uvedené Zúčemcom v užívateľskom účte a pri objednávaní služieb sú Poskytovateľom považované za správne s tým, že každé prihlásenie Zúčemcu do jeho užívateľského účtu sa považuje za potvrdenie správnosti jeho identifikačných údajov.
3. Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Zúčemca je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií potrebných na prístup do jeho užívateľského účtu.
4. Zúčemca nie je oprávnený umožniť používanie užívateľského účtu tretím osobám.
5. Poskytovateľ môže Zúčemcovi zrušiť jeho užívateľský účet, a to najmä v prípade, keď Zúčemca svoj užívateľský účet dlhšie ako 3 mesiace nevyužíva a/alebo v prípade, keď Zúčemca poruší svoje povinnosti zo Zmluvy (vrátane OP), prípadne zo Zmluvy o finančnom sprostredkovaní alebo zo Zmluvy o spolupráci, ak má Zúčemca s Poskytovateľom uzatvorenú niektorú z uvedených obstarávateľských zmlúv.
6. Zúčemca berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia Poskytovateľa, popr. nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích osôb. Zúčemca ďalej berie na vedomie, že neexistuje žiadne právny a ani iný nárok na prístup do užívateľského účtu.

### IV. UZAVRETIE ZMLUVY O POSKYTNUTÍ ZÁKLADNÉHO SEMINÁRA/VEDĽAJŠIEHO PREŠKOLENIA POSKYTOVATEĽA

1. Všetky prezentácie základného seminára a vedľajšieho preškolenia umiestnené vo webovom rozhraní obchodu sú informatívneho charakteru a Poskytovateľ nie je povinný uzavrieť Zmluvu. Ustanovenie § 43a Občianskeho zákonníka sa v tomto prípade nepoužije.
2. Webové rozhranie obchodu obsahuje informácie o základnom seminári a vedľajšom preškolení, a to vrátane opisu ich charakteru a uvedenia ich cien. Základný seminár a vedľajšie preškolenie sú zamerané na rozvoj finančnej gramotnosti Zúčemcu a na to, aby Zúčemca získal zručnosti ktoré mu umožnia orientovať sa v širokom spektre finančných služieb poskytovaných finančnými inštitúciami, aby si vedel vybrať finančné služby podľa vlastných potrieb a aby sa oboznámil so základnou charakteristikou finančných služieb a ich významom pre Zúčemcu. Cena základného seminára/vedľajšieho preškolenia spolu prípadnými ďalšími nákladmi (*ďalej len „Cena“*) je uvedená vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých súvisiacich poplatkov. Cena zostáva v platnosti po dobu, kedy je zobrazovaná vo webovom rozhraní obchodu. Týmto ustanovením nie je obmedzená možnosť Poskytovateľa uzatvoriť Zmluvu za individuálne dohodnutých podmienok.
3. V prípade objednávky základného seminára vykonáva túto Zúčemca v súčinnosti so Spolupracovníkom na spoločnom stretnutí. Objednávku (prihlásenie) základného seminára vykonáva pre Zúčemcu a podľa jeho pokynov Spolupracovník po prihlásení sa do webového rozhrania obchodu po zadaní svojho užívateľského mena a hesla, ktoré mu bolo Poskytovateľom pridelené. Po prihlásení do užívateľského rozhrania obchodu zadá

Spolupracovník podľa pokynov Záujemcu do webového rozhrania obchodu identifikačné údaje Záujemcu, pričom je vždy potrebné zadať aspoň: meno, priezvisko, adresu bydliska, telefónne číslo mobilného telefónu a e-mailovú adresu Záujemcu. Po zadaní identifikačných údajov Záujemcu, ho Spolupracovník prihlási (objedná) na Záujemcom z ponúkaných možností zvolený základný seminár.

4. Pred odoslaním objednávky v zmysle bodu 3 tohto článku OP bude Záujemcovi poskytnuté aktuálne znenie OP. Záujemca sa po poskytnutí OP a pred odoslaním objednávky oboznámi s obsahom OP. Po odoslaní objednávky základného seminára mu bude na jeho telefónne číslo formou SMS správy zaslaný autorizačný kód, ktorým potvrdí znalosť a súhlas s OP a zaslanú objednávku. Aktuálne znenie OP je rovnako umiestnené aj na internetovej stránke Poskytovateľa: [www.zfpa.sk](http://www.zfpa.sk), kde sa Záujemca môže s nimi kedykoľvek opätovne oboznámiť.
5. Pre záväzné objednanie základného seminára je nutné potvrdiť túto objednávku prostredníctvom zadania autorizačného kódu zaslaného na telefónne číslo Záujemcu formou SMS správy do webového rozhrania obchodu. Zadaním autorizačného kódu podľa predchádzajúcej vety vo webovom rozhraní obchodu Záujemca záväzne potvrdzuje objednávku základného seminára, vyslovuje súhlas s týmito OP, ktoré mu boli zaslané na jeho emailovú adresu, že boli oznámené informácie v zmysle § 3 ods.1 zákona a že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť Cenu v zmysle Zmluvy a čl. V. týchto OP. Po záväznom objednaní základného seminára je Záujemca oboznámený s návrhom súhlasu s konaním základného seminára pred uplynutím 14 dní a súhlasu so spracovaním osobných údajov. Po oboznámení sa s návrhom súhlasu s konaním základného seminára pred uplynutím 14 dní a súhlasu so spracovaním osobných údajov Záujemcu bude Záujemcovi zaslaný na jeho telefónne číslo formou SMS správy autorizačný kód, ktorým môže/nemusí potvrdiť znalosť a súhlas s týmito súhlasmi. Následne dochádza k úhrade Ceny za základný seminár. Pre úhradu Ceny za základný seminár Záujemca tentoraz už sám, hoci prostredníctvom zariadenia (*napr. notebooku či tabletu*) Spolupracovníka, alebo so súhlasom Záujemcu opäť prostredníctvom Spolupracovníka, zadá údaje potrebné na vykonanie bezhotovostnej platby prostredníctvom platobnej karty. Bezhotovostnú platbu vykonanú prostredníctvom platobnej karty musí Záujemca sám vždy potvrdiť zadaním autorizačného kódu, ktorý mu bude zo strany banky zaslaný formou SMS správy na jeho telefónne číslo, ktoré má uložené v systéme banky. Bez takého potvrdenia platby prostredníctvom autorizačného kódu zaslaným bankou nebude platba vykonaná. Záujemca výslovne súhlasí s tým, že objednávku základného seminára uskutoční v súčinnosti so Spolupracovníkom, a to úplne slobodne bez akéhokoľvek nátlaku či tiesne.
6. V ostatných prípadoch, na ktoré nedopadá bod 3. až 5. tohto článku OP, vyberie Záujemca pre objednanie služieb jeden alebo viac z ponúkaných základných seminárov/vedľajších preškolenie Poskytovateľa vo webovom rozhraní obchodu.
7. Pred zaslaním objednávky Poskytovateľovi je Záujemcovi umožnené skontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil, a to aj s ohľadom na možnosť Záujemcu zisťovať a opravovať chyby vzniknuté pri zadávaní dát do objednávky. Objednávku odošle Záujemca Poskytovateľovi zadaním autorizačného kódu pre potvrdenie objednávky, ktorý bude Záujemcovi zaslaný na jeho telefónne číslo formou SMS správy. Údaje uvedené v objednávkesú Poskytovateľom považované za správne. Poskytovateľ bezodkladne po obdržaní objednávky toto obdržanie objednávky Záujemcovia potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronickej pošty Záujemcu uvedenú v užívateľskom účte alebo v objednávke (*ďalej tiež "elektronická adresa Záujemcu"*).
8. Poskytovateľ je vždy oprávnený v závislosti na charaktere objednávky (*množstvo služby, vyššie ceny*) požiadať Záujemcu o dodatočné potvrdenie objednávky (*napríklad písomne či telefonicky*).
9. Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Záujemcom vzniká odoslaním objednávky. O tejto skutočnosti bude Záujemcovi zo strany Poskytovateľa zaslané potvrdenie objednávky na elektronickú adresu Záujemcu.
10. Záujemca súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní Zmluvy. Náklady vzniknuté Záujemcovi pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti

- s uzatvorením Zmluvy (*náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory*) si hradí Zúčastnený sám, pričom tieto náklady sa nelíšia od základnej sadzby, tzn. nejde o zvýšenú tarifu.
11. Po uzavretí Zmluvy a zaplacení Ceny sa môže Zúčastnený zúčastniť základného seminára/vedľajšieho preškolenia Poskytovateľa, a to v prípade platby kartou po predložení "Dokladu o zaplacení – Daňového dokladu", ktorý bol Zúčastnenému po vykonaní platby zaslaný na elektronickú adresu Zúčastnenému. Ak sa Zúčastnený z akéhokoľvek dôvodu zo základného seminára/vedľajšieho preškolenia, na ktoré sa prihlásil prostredníctvom webového rozhrania obchodu odhlási najneskôr 2 pracovné dni pred dňom konania základného seminára/vedľajšieho preškolenia, nie je povinný sa základného seminára/vedľajšieho preškolenia zúčastniť. Odhlásenie zo základného seminára/vedľajšieho preškolenia musí byť v lehote uvedenej v tomto ustanovení OP Poskytovateľovi už doručené. Odhlásenie zo základného seminára prevedie Zúčastnený podľa tohto ustanovenia prostredníctvom Spolupracovníka, s ktorým pri objednaní základného seminára spolupracoval. Kontakt na tohto Spolupracovníka bude Zúčastnenému zaslaný spolu s potvrdením objednávky na elektronickú adresu Zúčastnenému. Odhlásenie z vedľajšieho preškolenia prevedie Zúčastnený podľa tohto ustanovenia prostredníctvom svojho používateľského účtu vo webovom rozhraní obchodu alebo prostredníctvom príslušnej regionálnej kancelárie Poskytovateľa. Ak sa Zúčastnený odhlási zo základného seminára / vedľajšieho preškolenia podľa tohto ustanovenia týchto OP, Poskytovateľ mu vráti ním uhradenú Cenu bez zbytočného odkladu (najneskôr do 14 dní od odhlásenia), a to bezhotovostne na účet, z ktorého bola Cena Zúčastneným zaplatená, prípadne na účet neskôr Zúčastneným určený. Tým nie je dotknuté právo Zúčastnenému dohodnúť sa s Poskytovateľom na inom spôsobe platby. Ak Zúčastnený ani na výzvu Poskytovateľa neurčí účet na účely vrátenia Ceny podľa tohto ustanovenia, je Poskytovateľ oprávnený vrátiť Zúčastnenému Cenu po odpočítaní príslušných poplatkov a to prostredníctvom poštovej poukážky.
  12. Ak sa nebude môcť Zúčastnený zúčastniť základného seminára, na ktorý sa prihlásil prostredníctvom webového rozhrania obchodu a svoje neúčast' ospravedlní závažnými dôvodmi (*úmrtie v rodine, choroba a pod.*) najneskôr do 3 pracovných dní po konaní daného základného seminára prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu [seminare@zfpakademia.sk](mailto:seminare@zfpakademia.sk) alebo písomne na adresu sídla Poskytovateľa, môže sa zúčastniť iného ľubovoľne zvoleného základného seminára Poskytovateľa konaného do 30 dní od dátumu základného seminára, na ktorý sa Zúčastnený prihlásil prostredníctvom webového rozhrania obchodu. V prípade neúčasti Zúčastnenému na základnom seminári doloženej kópiou dokladu o pracovnej neschopnosti Zúčastnenému, lehota 30 dní podľa prechádzajúcej vety začína plynúť až od dátumu ukončenia pracovnej neschopnosti Zúčastnenému.
  13. Ak sa Zúčastnený nezúčastní vedľajšieho preškolenia, na ktoré sa prihlásil prostredníctvom webového rozhrania obchodu zo závažného ospravedlniteľného dôvodu, zašle Poskytovateľovi najneskôr do 3 pracovných dní po konaní daného vedľajšieho preškolenia prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu [seminare@zfpakademia.sk](mailto:seminare@zfpakademia.sk) alebo písomne na adresu sídla Poskytovateľa alebo prostredníctvom príslušnej regionálnej kancelárie Poskytovateľa ospravedlnenie s uvedením dôvodu, pre ktorý sa vedľajšieho preškolenia nezúčastnil spolu s doložením tohto dôvodu. V takom prípade môže Poskytovateľ rozhodnúť, že Zúčastnený sa vedľajšieho preškolenia nezúčastnil z vážneho ospravedlniteľného dôvodu a Zúčastnený tak nemá povinnosť sa vedľajšieho preškolenia zúčastniť. Závažným ospravedlniteľným dôvodom pre neúčast' na vedľajšom preškolení podľa tohto ustanovenia OP je najmä pracovná neschopnosť Zúčastnenému, úmrtie v rodine Zúčastnenému a iné nepredvídateľné udalosti, ktoré Zúčastnenému znemožnili účasť na vedľajšom preškolení. Rozhodnutie o tom, či v konkrétnom jednotlivom prípade ide o závažný ospravedlniteľný dôvod podľa tohto ustanovenia OP, je v plnom rozsahu na uvážení Poskytovateľa. Ak sa nezúčastní Zúčastnený vedľajšieho preškolenia zo závažného ospravedlniteľného dôvodu podľa tohto ustanovenia OP, vráti mu Poskytovateľ ním uhradenú Cenu za vedľajšie preškolenie bez zbytočného odkladu, a to bezhotovostne na účet, z



ktorého bola Cena za vedľajšie preškolenie Záujemcom zaplatená, prípadne na účet neskôr Záujemcom určený. Tým nie je dotknuté právo Záujemcu dohodnúť sa s Poskytovateľom na inom spôsobe platby. Ak Záujemca ani na výzvu Poskytovateľa neurčí účet na účely vrátenia Ceny podľa tohto ustanovenia OP, je Poskytovateľ oprávnený vrátiť Záujemcovi cenu po odpočítaní príslušných poplatkov a to prostredníctvom poštovej poukážky.

14. Pre prípad, že Záujemca sa bez riadneho a včasného ospravedlnenia nezúčastní základného seminára/vedľajšieho preškolenia, Záujemca nemá nárok na vrátenie Ceny a ním uhradená Cena bude slúžiť k úhrade nákladov Poskytovateľa súvisiacich s prípravou základného seminára/vedľajšieho preškolenia. Záujemca týmto udeľuje Poskytovateľovi súhlas so započítaním nároku Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety tohto bodu OP voči zaplatenej Cene, ako aj voči akýmkoľvek iným pohľadávkam Záujemcu voči Poskytovateľovi.
15. Záujemca prehlasuje, že mu je známe, že pre účasť na vedľajšom preškolení musí spĺňať kvalifikačné podmienky stanovené Poskytovateľom. Ak Záujemca nespĺňa tieto kvalifikačné podmienky, nemôže sa vedľajšieho preškolenia zúčastniť, nemá nárok na vrátenie Ceny a ním uhradená Cena bude slúžiť k úhrade nákladov Poskytovateľa súvisiacich s prípravou vedľajšieho preškolenia. Záujemca týmto udeľuje Poskytovateľovi súhlas so započítaním nároku Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety tohto bodu OP voči zaplatenej Cene, ako aj voči akýmkoľvek iným pohľadávkam Záujemcu voči Poskytovateľovi.
16. Záujemca prehlasuje, že mu je známe, že Poskytovateľ má právo zrušiť konanie základného seminára/vedľajšieho preškolenia, na ktoré sa Záujemca prihlásil prostredníctvom webového rozhrania obchodu a to z dôvodu nenaplnenia minimálnej účastníckej kapacity pre konanie základného seminára / vedľajšieho preškolenia. V takom prípade je potom Poskytovateľ Záujemcovi povinný ponúknuť náhradný termín, v ktorom sa môže Záujemca zúčastniť základného seminára/vedľajšieho preškolenia namiesto základného seminára/vedľajšieho preškolenia, na ktoré sa Záujemca nahlásil a ktoré bolo z dôvodov podľa tohto bodu tohto článku OP zrušené alebo Záujemca môže v takom prípade od Zmluvy odstúpiť v súlade s čl. VI. OP. Odstúpenie od Zmluvy podľa tohto bodu OP však musí Záujemca Poskytovateľovi oznámiť najneskôr 2 pracovné dni pred dňom konania náhradného základného seminára/vedľajšieho preškolenia podľa tohto bodu OP alebo v inej lehote, ktorú mu k tomu Poskytovateľ poskytne.
17. Zmluvu možno meniť len po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán (tzn. Poskytovateľa a Záujemcu).
18. Vyššie uvedené ustanovenia OP ktoré upravujú otázky týkajúce sa objednania na základný seminár sa primerane použijú aj na objednanie na vedľajšie preškolenie.

## **V. CENA ZÁKLADNÉHO SEMINÁRA/VEDĽAJŠIEHO PREŠKOLENIA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Cenu hradí Záujemca priamo Poskytovateľovi, a to bezhotovostne platobnou kartou na účet Poskytovateľa IBAN: SK80 7500 0000 0040 2502 5149, vedený spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s.
2. Cena za služby podľa OP a Zmluvy, ktorá je uvedená na webom rozhraní obchodu, uhradená Záujemcom vopred prostredníctvom platobnej karty sa považuje za zálohu (*ďalej len „Záloha“*). Záloha bude Záujemcovi zúčtovaná v deň konania základného seminára/vedľajšieho preškolenia na mieste samom, a to na základe daňového dokladu v zmysle príslušných právnych predpisov. Záloha sa rovná výške Ceny za základný seminár/vedľajšie preškolenie v zmysle Zmluvy.
3. Cena je splatná dňom zaslania objednávky.
4. Poskytovateľ je oprávnený požadovať uhradenie Ceny základného seminára/vedľajšieho preškolenia ešte pred poskytnutím služby v zmysle Zmluvy. Pred uhradením Ceny Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť Záujemcovi službu – základný seminár/vedľajšie preškolenie a je oprávnený poskytnutie služby – základný seminár/vedľajšie preškolenie odmietnuť.
5. V prípade ak nedôjde k uhradeniu Ceny do 5 pracovných dní odo dňa zaslania objednávky a objednávkou objednaný základný seminár/vedľajšie preškolenie sa v tejto lehote

5 pracovných dní neuskutoční, Zmluva zaniká. V prípade ak nedôjde k uhradeniu Ceny do 5 pracovných dní odo dňa zaslania objednávky a objednávkou objednaný základný seminár/vedľajšie preškolenie sa uskutoční, zmluva nezaniká a Záujemca je povinný Cenu Poskytovateľovi uhradiť. Ak by sa Záujemca objednaného základného seminára/vedľajšieho preškolenia napriek tomu, že Zmluva zanikla zúčastnil tak platí, že je povinný uhradiť Cenu v deň konania základného seminára/vedľajšieho preškolenia.

6. Prípadné zľavy z Ceny poskytnuté Záujemcovi Poskytovateľom nie je možné vzájomne kombinovať.
7. Poskytovateľ vystaví Záujemcovi ohľadom platieb realizovaných na základe Zmluvy bezhotovostne platobnou kartou daňový doklad - faktúru (zálohový daňový doklad), ktorý doručí na elektronickú adresu Záujemcovi. Zálohový daňový doklad obsahuje tiež náležitosti účtovného dokladu v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve. Záujemca týmto výslovne súhlasí s tým, že mu Poskytovateľ účtovný doklad v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve na elektronickú adresu Záujemcu. Poskytovateľ je platcom dane z pridanej hodnoty. Konečný daňový doklad - faktúru vystaví Poskytovateľ Záujemcovi v deň konania základného seminára / vedľajšieho preškolenia a odovzdá ho osobne Záujemcovi.

## VI. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

1. Záujemca pre prípad, ak termín základného seminára/vedľajšieho preškolenia je stanovený na dátum, ktorý je pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy uvedenej v bode 2. tohto článku OP, odoslaním objednávky a opätovne zaplatením Ceny vyhlasuje, že:
  - a. súhlasí aby mu služba bola poskytnutá pred uplynutím lehoty na odstúpenie uvedenej v bode 2. tohto článku OP,
  - b. výslovne žiada o možnosť zúčastniť sa základného seminára/vedľajšieho preškolenia ktorý sa má uskutočniť v termíne pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy uvedenej v bode 2. tohto článku OP,
  - c. bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu uvedeného v písm. a. a b. tohto bodu OP podľa ustanovenia § 4 ods. 6 v spojení s § 7 ods. 6 zákona stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí základného seminára/vedľajšieho preškolenia. V prípade ak Záujemca aj napriek takto udelenému súhlasu odstúpi od Zmluvy pred absolvovaním základného seminára/vedľajšieho preškolenia je Poskytovateľovi povinný uhradiť Cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Záujemca udelenie výslovného súhlasu.
2. Ak sa nejedná o prípad uvedený v bode 1. tohto článku OP a v Zmluve a v týchto OP nie je ustanovená dlhšia lehota, tak platí, že Záujemca má v súlade s ustanovením § 7 ods. 1 zákona právo od Zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu, a to do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Lehota na odstúpenie od Zmluvy podľa predchádzajúcej vety sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo najneskôr v posledný deň tejto lehoty odoslané Poskytovateľovi. Právo na odstúpenie od Zmluvy môže Záujemca u Poskytovateľa uplatniť v listinnej forme zaslaniem na adresu sídla Poskytovateľa alebo prostredníctvom emailu na adresu: [seminare@zfpakademia.sk](mailto:seminare@zfpakademia.sk). K odstúpeniu od Zmluvy podľa tohto ustanovenia môže Záujemca využiť aj formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý tvorí Prílohou č. 2 OP. Toto ustanovenie sa neuplatňuje v prípade, ak je Záujemcom podnikateľ, ktorý uskutočnil objednávku služieb Poskytovateľa v rámci svojej podnikateľskej činnosti.
3. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa bodu 2. tohto článku OP sa Zmluva zrušuje od začiatku. Záloha zaplatená Záujemcom podľa OP a Zmluvy bude Záujemcovi najneskôr do 14 dní od odstúpenia od Zmluvy podľa bodu 2. tohto článku OP vrátená, a to rovnakým spôsobom, akým ju Poskytovateľ od Záujemcu prijal. Tým nie je dotknuté právo Záujemcu dohodnúť sa s Poskytovateľom na inom spôsobe platby.
4. V prípadoch, keď má Záujemca – spotrebiteľ v súlade so zákonom právo od Zmluvy odstúpiť, je Poskytovateľ tiež oprávnený kedykoľvek od Zmluvy odstúpiť, a to až do doby poskytnutia základného seminára/vedľajšieho preškolenia. V takom prípade vráti Poskytovateľ Záujemcovi uhradenú Zálohu bez zbytočného odkladu, a to rovnakým spôsobom, akým

ju Poskytovateľ od Zájemcu prijal. Tým nie je dotknuté právo Zájemcu dohodnúť sa s Poskytovateľom na inom spôsobe platby.

5. V prípade ak v čase odstúpenia od Zmluvy plnenie služby už začalo, Zájemca má povinnosť uhradiť pomernú časť Ceny.

## VII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNENIA

1. Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadne práv z vadného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi (*najmä ustanoveniami § 622 a 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník*).
2. Plnenie podľa Zmluvy je vadné, ak nie je plnené bez väd s vlastnosťami vymienenými alebo obvyklými podľa účelu poskytnutej služby v zmysle Zmluvy.
3. V prípade vadného plnenia má Zájemcu najmä tieto práva:
  - a. ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť, Zájemca má právo aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená, tzn. aby bola opravená alebo doplnená o to, čo jej chýba,
  - b. ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, Zájemca môže buď od Zmluvy odstúpiť v zmysle čl. VI. OP, alebo sa môže domáhať primeranej zľavy z Ceny.
4. Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán súvisiacich so zodpovednosťou Poskytovateľa upravuje reklamačný poriadok Poskytovateľa.

## VIII. INÉ PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Poskytovateľ nie je vo vzťahu k Zájemcovi viazaný žiadnymi kódexmi správania v zmysle § 2 písm. s) zákona.
2. Práva z chybného plnenia, sťažnosti a podnety Zájemca môže uplatniť u Poskytovateľa písomne na adrese jeho sídla alebo emailom na: [seminare@zfpakademia.sk](mailto:seminare@zfpakademia.sk). Informáciu o vybavení zašle Poskytovateľ Zájemcovi na adresu uvedenú Zájemcom.
3. Alternatívne riešenie sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia so sídlom: P. O. BOX 29 Prievozská 32 827 99 Bratislava, internetová adresa: [www.soi.sk/sk](http://www.soi.sk/sk). Bližšie informácie vo veci alternatívneho riešenia sporov viď [www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi](http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi). Subjekty alternatívneho riešenia sporov nájdete na [www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov](http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov). Platforma pre on-line riešenie prípadných sporov medzi Poskytovateľom a Zájemcom sa nachádzajú aj na internetovej adrese [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr).
4. Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mierová 19, 827 15 Bratislava, internetová adresa: [www.esc-sr.sk](http://www.esc-sr.sk) je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22 / ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).
5. Poskytovateľ je oprávnený na poskytovanie služieb na základe živnostenského oprávnenia. Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný živnostenský úrad. Dozor nad oblasťou ochrany osobných údajov vykonáva Úrad na ochranu osobných údajov. Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva vo vymedzenom rozsahu okrem iného dohľad nad dodržiavaním zákona.

## IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Ochrana osobných údajov Zájemcu, ktorý je fyzickou osobou, je upravená zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Zájemca udeľuje súhlas so spracovaním svojich osobných údajov Poskytovateľom v rozsahu: meno a priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, rodné číslo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, adresa elektronickej pošty, telefónne číslo, číslo bankového účtu, prípadne ďalších osobných údajov, ktoré Zájemca uviedol do webového rozhrania obchodu, v užívateľskom účte záujemcu alebo v Zmluve (*ďalej spoločne všetko tiež ako "osobné údaje"*).

- Súhlas sa spracovaním osobných údajov v celom rozsahu podľa tohto článku OP nie je podmienkou, ktorá by sama o sebe znemožňovala uzavretie Zmluvy.
3. Závjemca berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje (pri objednávke uskutočnenej z webového rozhrania obchodu) uvádzať správne a pravdivo, a že je povinný bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa o zmene vo svojich osobných údajoch.
  4. Spracovaním osobných údajov Závjemcu môže Poskytovateľ poveriť tretiu osobu, ako spracovateľa.
  5. Závjemca súhlasí s tým, že k jeho osobným údajom budú mať prístup a tieto spracovávať zamestnanci Poskytovateľa, prípadne iní Spolupracovníci Poskytovateľa.
  6. Závjemca berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť k naplneniu účelu podľa tohto článku. 8. obchodných podmienok ďalej sprístupnené inému správcovi, s ktorým Poskytovateľ spolupracuje a ostatným spoločnostiam pod značkou ZFP GROUP alebo spoločnostiam, ktoré sú priamo alebo nepriamo ovládané spoločnosťou ZFP GROUP, as, so sídlom: 17. listopadu 3112/12, Břeclav, IČO: 29360951, týmto najmä za účelom ponuky ich služieb/tovaru.
  7. Osobné údaje, ktoré sú spracovávané titulom a na základe Zmluvy budú spracovávané po dobu trvania spolupráce Závjemcu a Poskytovateľa na základe Zmluvy alebo akejkoľvek inej zmluvy medzi nimi uzatvorenej. Osobné údaje spracovávané v zmysle súhlasu udeleného podľa bodu 3. tohto článku OP budú spracovávané po dobu 10 rokov nie však dlhšie ako do odvolania súhlasu so spracovaním osobných údajov Závjemcom. Osobné údaje budú spracovávané v elektronickej podobe automatizovaným spôsobom alebo v tlačenej podobe neautomatizovaným spôsobom.
  8. Závjemca potvrdzuje, že poskytnuté osobné údaje sú presné, a že bol poučený o tom, že sa jedná o dobrovoľné poskytnutie osobných údajov. Pre prípade, že Závjemca nesúhlasí so spracovaním osobných údajov podľa bodu 3. tohto článku OP tak to oznámi Poskytovateľovi a to prostredníctvom emailovej adresy uvedenej v bode 12. tohto článku.
  9. Pre prípad, že by sa závjemca domnieval, že Poskytovateľ alebo spracovateľ vykonáva spracovanie jeho osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou jeho súkromného a osobného života alebo v rozpore so zákonom, najmä ak sú osobné údaje nepresné s ohľadom na účel ich spracovania, môže:
    - a. požiadať Poskytovateľa alebo spracovateľa o vysvetlenie,
    - b. požadovať, aby Poskytovateľ alebo spracovateľ odstránil takto vzniknutý stav.
  10. Ak Závjemca požiada o informáciu o spracovaní svojich osobných údajov, je mu Poskytovateľ povinný túto informáciu odovzdať. Poskytovateľ má právo za poskytnutie informácie podľa predchádzajúcej vety požadovať primeranú úhradu neprevyšujúcu náklady nevyhnutné na poskytnutie informácie.
  11. Závjemca môže súhlas so spracovaním osobných údajov kedykoľvek odvolať a to prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu poskytovateľa: [seminare@zfpakademia.sk](mailto:seminare@zfpakademia.sk), prípadne písomne prostredníctvom doporučeného listu zaslaného na adresu sídla Poskytovateľa uvedené v záhlaví OP.
  12. Závjemca súhlasí so spracovaním biometrických údajov Poskytovateľom a to pre účely realizácie práv a povinností zo Zmluvy a pre účely vedenia užívateľského účtu v rozsahu primeranom účelu spracovania a nevyhnutnom na jeho dosiahnutie.
  13. Poskytovateľ si vyhradzuje právo vyhlásiť Zmluvu za neplatnú, ak došlo k zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a pod., alebo z dôvodu zásahu správneho alebo súdneho orgánu. O takomto postupe bude Závjemca informovaný. Závjemca berie na vedomie, že v uvedených prípadoch nemôže Zmluva platne vzniknúť.
  14. Tento článok OP sa v rozsahu Závjemcom udeleného osobitného súhlasu stáva účinným momentom udelenia tohto súhlasu.

## **X. ZASIELANIE OBCHODNÝCH OZNÁMENIE A UKLADANIE COOKIES**

1. Závjemca súhlasí so zasielaním informácií súvisiacich so službami alebo inými podnikateľskými aktivitami Poskytovateľa, ako aj ostatných spoločností pod značkou ZFP



GROUP, alebo spoločností, ktoré sú priamo alebo nepriamo ovládané spoločnosťou ZFP GROUP, as, so sídlom: 17. listopadu 3112/12, Břeclav, IČ : 29360951 na elektronickú adresu Zájemcu a ďalej súhlasí so zasielaním obchodných oznámení Poskytovateľom, ako aj ostatnými spoločnosťami pod značkou ZFP GROUP, alebo spoločnosťami, ktoré sú priamo alebo nepriamo ovládané spoločnosťou ZFP GROUP, as, so sídlom: 17. listopadu 3112/12, Břeclav, IČ: 29360951 na elektronickú adresu Zájemcu.

2. Zájemca súhlasí s ukladaním tzv. Cookies na jeho počítač. V prípade, že je objednávku na webovej stránke možné vykonať a záväzky Poskytovateľa zo Zmluvy plniť, bez toho aby dochádzalo k ukladaniu tzv. Cookies na počítač Zájemcu, môže Zájemca súhlas podľa predchádzajúcej vety kedykoľvek odvolať.
3. Tento článok OP sa v rozsahu Zájemcom udeleného osobitného súhlasu stáva účinným momentom udelenia tohto súhlasu.


## XI. DORUČOVANIE

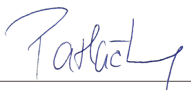
1. Zájemcovi môžu byť všetky dokumenty týkajúce sa Zmluvy a/alebo OP zo strany Poskytovateľa doručované na jeho elektronickú adresu uvedenú v užívateľskom účte Zájemcu, ak nie je vo OP alebo v Zmluve stanovený pre daný dokument iný záväzný spôsob doručovania.
2. Písomnosti v listinnej podobe môžu byť Zájemcovi doručované buď osobne alebo prostredníctvom doručovateľa s poštovou licenciou, pričom zásielka bude zaslaná doporučenou poštou. Doručovanie bude prebiehať na adresu Zájemcu uvedenú v užívateľskom účte Zájemcu. V prípade, že nedôjde k prevzatíu doručovanej zásielky Zájemcom, považuje sa zásielka za doručенú aj v prípade, že bude vrátená doručovateľom, a to ako z dôvodu, že Zájemca nebol zastihnutý, tak z dôvodu, že si Zájemca zásielku v úložnej lehote nevyzdvihol, tak aj z dôvodu, že na uvedenej adrese sa Zájemca už nezdržiava, zmenil svoje trvalé bydlisko/sídlo či sa z tejto adresy už odsťahoval alebo že nemá schránku, ako aj z dôvodu, že Zájemca odmietol doručovanú zásielku prevziať. V týchto prípadoch sa zásielka považuje za doručенú tretí deň po jej podaní na poštovú prepravu. Ustanovenia tohto článku OP sa uplatňujú primerane aj na doručovanie písomností v listinnej podobe Poskytovateľovi Zájemcom.

## XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Záväzok zo Zmluvy trvá do dňa konania základného seminára/vedľajšieho preškolenia, ktorý si Zájemca u Poskytovateľa objednal (na ktorý sa prihlásil), resp. do skončenia takéhoto základného seminára/vedľajšieho preškolenia ak z týchto OP nevyplýva dlhšia lehota na poskytnutie základného seminára/vedľajšieho preškolenia. Dohodou strán je možné dobu trvania podľa tohto bodu tohto článku OP predĺžiť, a to až do dňa konania niektorého ďalšieho základného seminára/vedľajšieho preškolenia.
2. Záväzok zo Zmluvy môže byť ukončený dohodou medzi Poskytovateľom a Zájemcom.
3. Ak je niektoré ustanovenie OP neplatné alebo neúčinné, alebo sa takým stane, namiesto neplatných ustanovení nastúpi ustanovenie, ktorého zmysel sa neplatnému ustanoveniu čo najviac približuje. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou jedného ustanovenia nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení OP.
4. Zmluva vrátane OP je archivovaná Poskytovateľom v elektronickej podobe a nie je verejne prístupná.
5. Zájemca výslovne prehlasuje, že Zmluvu uzavrel zo svojej slobodnej vôle, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a že s jej znením, ako aj so znením týchto OP súhlasí, čo potvrdzuje aj odsúhlasením týchto OP vo webovom rozhraní obchodu.

Holíč, dňa 01. 06. 2018

  
ZFP akadémia, a.s.  
Jarmila Poliaková  
predseda predstavenstva

  
ZFP akadémia, a.s.  
Zuzana Pavlačková  
člen predstavenstva

## **Príloha č. 1 POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

1. Právo na odstúpenie od Zmluvy: Máte právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od Zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia Zmluvy. Pri uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto Zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adrese: ZFP akadémia, a.s., sídlo: Námestie mieru 4, 908 51 Holíč, email: [seminare@zfpakademia.sk](mailto:seminare@zfpakademia.sk). Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý tvorí prílohu č. 2 tohto dokumentu a ktorý je voľne dostupný na [www.zfpa.sk/seminare](http://www.zfpa.sk/seminare). 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. 2. Dôsledky odstúpenia od Zmluvy: Po odstúpení od Zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím Zmluvy. 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 rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy alebo ak ste súhlasili s poskytnutím Seminára počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto Zmluvy. V prípade odstúpenia sa Zmluva od začiatku zrušuje. Uvedené sa nevzťahuje na prípady, ak je Záujemca podnikateľ, ktorý si Seminár objednal v rámci svojej podnikateľskej činnosti.

## Príloha č. 2 VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

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

obchodné meno: ZFP akadémia, a.s.  
sídlo: Námestie mieru 4, 908 51 Holíč, Slovenská republika  
IČO: 36 847 372  
zapísaný v: Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sa, vložka č.: 10631/T  
e-mail: [seminare@zfpakademia.sk](mailto:seminare@zfpakademia.sk)  
web: [www.zfpa.sk](http://www.zfpa.sk)  
zákaznícka linka: +421 34/66 846 14

týmto:

meno a priezvisko/obchodné meno:

bydlisko/sídlo:

rodné číslo/IČO:

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

Dátum objednania/dátum prijatia\*

Dátum

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\*

(iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

\* Nehodiace sa prečiarknite.

## Príloha č. 3 REKLAMAČNÝ PORIADOK

### I. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok vydáva Poskytovateľ, tzn. obchodná spoločnosť ZFP akadémia, a.s. so sídlom Námestie mieru 4, 908 51 Holíč, IČO: 36 847 372, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sa, vl.č.: 10631/T pre účely úpravy vzájomných práv a povinností Poskytovateľa a Zájemcu pri Zájemcom uplatnenej zodpovednosti za vady služby poskytnutej Zájemcovi na základe zmluvy o poskytnutí základného seminára uzatvorenej s Poskytovateľom (*ďalej len „Zmluva“*), tzn. za vady poskytnutého základného seminára (*ďalej spolu len „Reklamačný poriadok“*).
- 1.2. Služba v zmysle Zmluvy, tzn. poskytnutie základného seminára má vady ak nie je plnené s vymienenými alebo obvyklými vlastnosťami podľa účelu základného seminára, pričom ak: (i) je vada odstrániteľná tak Zájemca sa môže domáhať buď opravy alebo doplnenie toho čo chýba; (ii) je vada neodstrániteľná tak Zájemca môže buď odstúpiť od Zmluvy alebo sa domáhať primeranej zľavy z ceny základného seminára.
- 1.3. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a jeho aktuálne znenie je Zájemcovi kedykoľvek dostupné na stránke [www.zfpa.sk](http://www.zfpa.sk). Uzatvorením Zmluvy, Zájemca potvrdzuje, že sa pred uzatvorením Zmluvy oboznámil s obsahom Reklamačného poriadku.

### II. Uplatnenie reklamácie, reklamačné konanie, lehoty, zodpovednosť

- 2.1. Zájemca môže uplatniť reklamáciu:
  - 2.1.1. zaslaním písomnej reklamácie s jeho vlastnoručným podpisom na adresu sídla Poskytovateľa,
  - 2.1.2. osobným podaním písomnej reklamácie s jeho vlastnoručným podpisom na adrese sídla Poskytovateľa a to počas pracovných dní od 08.00 do 16.00 hod.,
  - 2.1.3. e-mailom na adresu: [seminare@zfpakademia.sk](mailto:seminare@zfpakademia.sk), zaslaným z emailovej adresy ktorú Zájemca oznámil Poskytovateľovi pri uzatváraní Zmluvy, pričom ak bude reklamácia doručená z iného emailu tak bude považovaná za doručení až po overení identity Zájemcu.
- 2.2. Zájemca v reklamácii zrozumiteľne, presne a pravdivo uvedie:
  - 2.2.1. reklamované skutočnosti, ktoré namieta,
  - 2.2.2. svoje meno, priezvisko, adresu a email pre účely oznámenia spôsobu a vybavenia reklamácie a
  - 2.2.3. právo ktoré titulom ním tvrdenej vadnej služby v zmysle bodu 1.2 (i) a (ii) uplatňuje. Zájemca je povinný Poskytovateľovi kedykoľvek poskytnúť potrebnú súčinnosť na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pričom pokiaľ Zájemca odmietne túto súčinnosť poskytnúť, berie na vedomie, že Poskytovateľ nebude môcť dôkladne prešetriť reklamáciu, čo môže viesť aj k zamietnutiu sťažnosti.
- 2.3. Zájemca je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočnosti, ktorá je dôvodom na podanie reklamácie.
- 2.4. Poskytovateľ je povinný uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti, resp. odôvodnenosti.
- 2.5. Po prijatí reklamácie je Poskytovateľ povinný:
  - 2.5.1. bez zbytočného odkladu vydať Zájemcovi potvrdenie o prijatí reklamácie,
  - 2.5.2. určiť spôsob vybavenia reklamácie:
    - a) ihneď,
    - b) v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
    - c) v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 2.6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie podľa bodu 2.5.2 Reklamačného poriadku je Poskytovateľ povinný ihneď vybaviť reklamáciu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu vybaviť aj neskôr, nie však neskôr ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

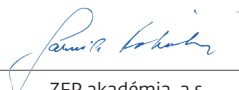



- 2.7. Poskytovateľ informuje Zaujemcu o vybavení reklamácie písomne v potvrdení o vybavení reklamácie, ktoré doručuje bez zbytočného odkladu na adresu Zaujemcu uvedenú v reklamácií alebo na korešpondenčnú adresu Zaujemcu evidovanú Poskytovateľom, inak na poslednú známu adresu Zaujemcu a to v tu uvedenom poradí.
- 2.8. Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácií bez ohľadu na to, či sú oprávnené alebo nie, znáša Poskytovateľ. Uvedeným však nie je dotknutý prípadný nárok Poskytovateľa na náhradu škody, ktorá bola Poskytovateľovi spôsobená uplatnením neoprávnenej reklamácie.
- 2.9. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 2.6, tzn. 30 dní Reklamačného poriadku má Zaujemca právo odstúpiť od Zmluvy alebo má právo na poskytnutie nového základného seminára.
- 2.10. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Zaujemcu na náhradu škody. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ak preukáže, že škodu nezavinil.

### III. Záverečné ustanovenia

- 3.1. Poskytovateľ je oprávnený v závislosti od zmien príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok. Túto zmenu Poskytovateľ zverejní na svojej webovej stránke [www.zfpa.sk](http://www.zfpa.sk) a určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 3.2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01. 06. 2018.

Holíč, dňa 01. 06. 2018

  
ZFP akadémia, a.s.  
Jarmila Poliaková  
predseda predstavenstva

  
ZFP akadémia, a.s.  
Zuzana Pavlačková  
člen predstavenstva