



Všeobecné obchodné podmienky KROS a.s.

I. Úvodné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len VOP) bližšie vymedzujú základné obchodné podmienky a vzťahy medzi spoločnosťou KROS a.s., so sídlom A. Rudnaya 21, Žilina, 010 01 Žilina, IČO: 31635903, zapísanou v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Žiline, oddiel Sa, vložka č. 10564/L (ďalej len KROS a.s.), a jej zákazníkmi v oblasti predaja produktov a tovaru a poskytovania služieb. Podmienky a vzťahy neuvedené v týchto VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, vzťahy neupravené VOP sa riadia zákonom č. 40/1964 Z. z. Občianskeho zákonníka v platnom znení, zákonom č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení, zákonom č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, v platnom znení, zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, v platnom znení, licenčnými podmienkami KROS a.s. k programom ALFA plus, OLYMP, OMEGA, licenčnými podmienkami pre programy radu CENKROS, licenčnými podmienkami internetových služieb a reklamačným poriadkom KROS a.s.
3. Ak je zmluvnou stranou kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, riadia sa vzťahy neupravené VOP zákonom č. 513/1991 Z. z., Obchodného zákonníka, v platnom znení, ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z., O autorskom práve, v platnom znení, licenčnými podmienkami KROS a.s. k programom ALFA plus, OLYMP, OMEGA, licenčnými podmienkami pre programy radu CENKROS, licenčnými podmienkami internetových služieb a reklamačným poriadkom KROS a.s.
4. **Kontaktné údaje:**
Poštová adresa: KROS a.s., A. Rudnaya 21, 010 01 Žilina
Telefón: 041/707 10 11
E-mail: kros@kros.sk
IBAN: SK02 0200 0000 0022 9078 9159

II. Vymedzenie pojmov

1. **Poskytovateľom** sa chápe spoločnosť KROS a.s. so sídlom A. Rudnaya 21, Žilina, 010 01 Žilina, IČO: 31635903, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Žiline, oddiel Sa, vložka č. 10564/L.
2. **Nadobúdateľom** sa chápe kupujúci alebo spotrebiteľ, ktorý nadobudol produkt od spoločnosti KROS a.s. alebo od jej registrovaného predajcu.
3. **Spotrebiteľom** sa chápe osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Za spotrebiteľa nie je pre účely týchto VOP považovaný ani kupujúci, ktorý pri objednaní produktu za účelom uzatvorenia kúpnej zmluvy uvedie svoje obchodné meno a identifikačné číslo.
4. **Kupujúcim** sa chápe podnikateľ (fyzická alebo právnická osoba, ktorá nie je v zmysle týchto VOP spotrebiteľom), ktorý s poskytovateľom uzatvára kúpnu zmluvu za účelom svojho podnikania.
5. **Kúpnu zmluvou** sa chápe zmluva uzatvorená medzi poskytovateľom a nadobúdateľom, ktorej predmetom je tovar alebo služba s výnimkou počítačového programu.
6. **Licenčnou zmluvou** sa chápe zmluva uzatvorená medzi poskytovateľom a nadobúdateľom, ktorej predmetom je počítačový program.
7. **Webovým sídlom** sa chápu internetové stránky poskytovateľa www.kros.sk a www.ikros.sk.

III. Informácie o produktoch, službách a ich cenách

1. Informácie o produktoch a službách poskytovateľa sú verejne dostupné na webovom sídle poskytovateľa a v tlačенých materiáloch. Na vyžiadanie nadobúdateľa je možné tieto informácie poskytnúť v sídle poskytovateľa alebo v niektorej z jeho pobočiek a k dispozícii sú tiež v aktuálnych tlačенých materiáloch vydávaných poskytovateľom. Ceny produktov a služieb poskytovateľa sú upravené aktuálnym cenníkom uvedeným na webovom sídle poskytovateľa. Všetky ceny produktov a služieb sú uvádzané s DPH a aj bez DPH.

IV. Vybavovanie objednávok

1. Objednávku môže kupujúci urobiť na centrále alebo pobočkách poskytovateľa a to osobne, telefonicky, e-mailom, na webovom sídle poskytovateľa na základe vyplnenia objednávkového formulára alebo v internetovom systéme Zóna pre klienta (www.kros.sk/klient). Uskutočnením objednávky nadobúdateľ súhlasí s týmito obchodnými podmienkami, akceptuje ponuku poskytovateľa a záväzne objednáva predmet objednávky. Objednávka je návrhom kúpnej zmluvy alebo zmluvy o poskytnutí služieb. K uzavretiu kúpnej zmluvy dochádza okamihom odoslania objednávky nadobúdateľom a jej prijatia poskytovateľom alebo na základe objednávky nadobúdateľa a priamo jej plnenie poskytovateľom. Kúpna zmluva môže byť uzatvorená aj ústne, ale aj odovzdaním predmetu kúpy nadobúdateľovi.

2. Ak je kúpna zmluva uzatvorená so spotrebiteľom, návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je umiestnenie ponúkaného tovaru na webovom sídle poskytovateľa. Uskutočnením objednávky nadobúdateľom dochádza k vzniku zmluvy a nadobúdateľ vyslovuje súhlas s týmito VOP. Prijatie objednávky poskytovateľ potvrdí spotrebiteľovi e-mailom na e-mailovú adresu zadanú spotrebiteľom. Toto potvrdenie však nemá vplyv na vznik kúpnej zmluvy. Vzniknutú zmluvu možno meniť alebo rušiť len na základe dohody strán alebo zo zákonom stanovených dôvodov.
3. Objednávku s dodatkom alebo odchýlkou zmluvnej strany nepovažujú za prijatie objednávky. Ponuka musí byť nadobúdateľom prijatá bez akýchkoľvek výhrad, prípadne poskytovateľ na žiadosť spotrebiteľa vypracuje upravenú ponuku. V prípade cenovej kalkulácie alebo ponuky je zmluva uzatvorená okamihom odsúhlasenia cenovej kalkulácie alebo ponuky oboma zmluvnými stranami.
4. Uzatvorením zmluvy udeľuje nadobúdateľ súčasne súhlas na zasielanie informácií týkajúcich sa počítačových programov, služieb a tovaru, ale aj súvisiacich služieb a produktov, a to ako v písomnej, tak i v elektronickej podobe. Tento súhlas môže byť nadobúdateľom kedykoľvek odvolaný písomnou formou na adresu sídla poskytovateľa.
5. Poskytovateľ v čo najkratšom termíne, zvyčajne však do 3 pracovných dní, vybaví objednávku odoslaním produktu alebo poskytnutím služby, alebo objednávku potvrdí.

V. Odstúpenie od zmluvy

1. Ak je zmluva uzatvorená prostredníctvom komunikácie na diaľku, spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v lehote 14 dní od prevzatia tovaru alebo odo dňa uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči (počítačový program) alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ prevezme všetky časti objednaného tovaru. Ak sa tovary objednané v jednej objednávke dodávajú oddelene, tak okamihom dodania tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
2. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy môže spotrebiteľ uplatniť nasledujúcim spôsobom: Spotrebiteľ kontaktuje poskytovateľa, najlepšie písomne listom alebo e-mailom a uvedie, že odstupuje od zmluvy s uvedením čísla faktúry, dátumu objednania, svojho mena, adresy a čísla účtu pre vrátenie platby. Spotrebiteľ môže použiť aj formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je zverejnený na webovom sídle poskytovateľa. Poskytovateľ mu ihneď po prijatí odstúpenia potvrdí jeho prijatie e-mailom.
3. Platby prijaté od spotrebiteľa je možné vrátiť tiež poštovou poukážkou, ak bol tovar zaplatený formou dobierky. Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené poskytovateľovi najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty. Spotrebiteľ musí v prípade využitia práva na odstúpenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia odovzdať alebo doručiť poštou na adresu sídla poskytovateľa všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Pri odstúpení od zmluvy bude spotrebiteľovi vrátená čiastka za tovar a náklady dodania tovaru, ktoré zaplatil. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru poskytovateľovi, teda poštovné na spätné zaslanie tovaru. V prípade neoprávneného odstúpenia od zmluvy bude tovar spätné vrátený nadobúdateľovi na jeho náklady.
4. Spotrebiteľ pošle v zásielke aj originál dokladu o zakúpení tovaru. V prípade odstúpenia od kúpy počítačového programu musí byť tento v pôvodnom neporušenom originálnom obale (zásielka nesmie byť vôbec otvorená), nesmie byť vôbec použitý (nesmie dôjsť k jeho aktivácii podľa Licenčnej zmluvy) a musí byť kompletný. V prípade odstúpenia od kúpy tovaru, je možné vrátenie tovaru aj v poškodenom obale v dôsledku rozbalenia tovaru, tovar ale musí byť nepoškodený a kompletný. Pri vrátení poškodeného alebo nekompletného tovaru si môže poskytovateľ voči spotrebiteľovi uplatniť kompenzáciu v rozsahu poškodenia tovaru. Odporúčené je preto vrátený tovar poistiť pre prípad jeho poškodenia pri preprave.
5. Právo na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ nemá, v prípade zmlúv:
 - a) na poskytovanie služieb, ak s ich plnením bolo s jeho súhlasom začaté pred uplynutím lehoty 14 dní od prevzatia plnenia, okrem školenia, ktoré je možné bezplatne stornovať alebo zmeniť najneskôr do 2 pracovných dní, do 12:00 hod., od pracovného dňa, ktorý predchádza pôvodne objednanému termínu konania,
 - b) na dodávku tovaru upraveného podľa pokynov spotrebiteľa alebo pre jeho osobu,
 - c) na dodávku počítačových programov, ak spotrebiteľ porušil ich originálny obal (otvoril poštovú zásielku).
6. Odstúpenie od zmluvy je neplatné, ak prejav vôle o odstúpení od zmluvy nebude doručený poskytovateľovi do 14. dňa od prevzatia počítačového programu alebo tovaru.
7. Ak je nadobúdateľom kupujúci, tak nie je možné uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy bez existencie zákonných dôvodov na odstúpenie.

VI. Dodacie podmienky

1. Tvary môžu byť prevzaté osobne v ktorejkoľvek pobočke poskytovateľa alebo zaslané poštou.
2. Pri objednávke tovaru poskytovateľ účtuje poštovné a balné podľa platného cenníka zverejneného na jeho webovom sídle.
3. Obvyklá dodacia lehota pri počítačových programoch a tovare sú 3 pracovné dni a začína plynúť okamihom pripísania platby na účet poskytovateľa. Tovar alebo službu na DVD je možné doručiť aj poštou na dobierku najneskôr do 5 pracovných dní. Pri osobnom odbere tovaru alebo služby na DVD, s výnimkou kúpy počítačového programu, poskytovateľ účtuje manipulačný poplatok podľa platného cenníka zverejneného na webovom sídle poskytovateľa. V prípade, že niektorá objednaná položka nie je ihneď k dispozícii, bude o tejto skutočnosti poskytovateľ nadobúdateľa informovať.
4. Pri prevzatí zásielky si nadobúdateľ ihneď prekontroluje, či je dodávka úplná a nepoškodená. Neúplnú alebo poškodenú zásielku nie je nadobúdateľ povinný prebrať. V prípade, že zásielka nie je kompletná, obráti sa na poskytovateľa. Poškodenie zásielky nadobúdateľ reklamuje na mieste u poštového doručovateľa. Ak je zásielka nadobúdateľom prebraná s tým, že je v poriadku, a všetko je potvrdené jeho podpisom v dokladoch poštového doručovateľa, nie je možné na dodatočné reklamácie súvisiace s poškodením tovaru pri preprave brať ohľad.

VII. Platobné podmienky

1. Pri objednávke počítačového programu a tovaru si nadobúdateľ môže vybrať medzi bezhotovostným prevodom vopred na základe preddavkovej faktúry a platbou na dobierku za príplatok. Nadobúdateľ má tiež možnosť platiť v hotovosti u poskytovateľa a v jeho pobočkách za manipulačný poplatok.
2. Školenie je možné uhradiť bankovým prevodom do 2 dní pred termínom jeho konania alebo v hotovosti na mieste a termíne konania školenia za cenu vyššiu ako pri platbe vopred.
3. Individuálne služby môže nadobúdateľ uhradiť bezhotovostným prevodom vopred na základe preddavkovej faktúry.
4. Platné ceny za produkty a poplatky sú uvedené v cenníkoch zverejnených na webovom sídle poskytovateľa.
5. Produkt ostáva vlastníctvom poskytovateľa do úplnej úhrady jeho ceny.

VIII. Záručné podmienky, zodpovednosť za vady, reklamácia, riešenie spotrebiteľských sporov

1. Postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií produktu, ktorý bol zakúpený u poskytovateľa, u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva nadobúdateľa zo zodpovednosti za vady, alebo ak ide o rozpor s kúpnu zmluvou, je upravený reklamačným poriadkom, ktorý je zverejnený vo všetkých predajných miestach a na webovom sídle poskytovateľa.
2. Ak nie je spotrebiteľ spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho podnet, alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho on-line riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO). Spotrebiteľ môže podať sťažnosť prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

IX. Podmienky spracúvania osobných údajov

1. Poskytovateľ spracúva nadobúdateľom poskytnuté osobné údaje, v súlade s ustanoveniami Zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“).
2. Poskytovateľ spracúva poskytnuté osobné údaje o nadobúdateľoch, ktorým vznikla povinnosť uhradiť dodanú službu alebo tovar prostredníctvom svojho webového sídla za účelom prevádzkovania internetového obchodu, spracovania účtovných, daňových dokladov a zabezpečenia zmluvných vzťahov medzi prevádzkovateľom a dotknutými osobami. Osobné údaje sa spracúvajú v predmetnom informačnom systéme poskytovateľa. Rozsah spracúvaných osobných údajov je:
 - a) meno a priezvisko zdaniteľnej osoby alebo názov zdaniteľnej osoby, adresu jej sídla, miesta podnikania, prevádzkarne, bydliska alebo adresu miesta, kde sa obvykle zdržiava, a jej identifikačné číslo pre daň, pod ktorým tovar alebo službu dodala, alebo
 - b) meno a priezvisko príjemcu tovaru alebo služby alebo názov príjemcu tovaru alebo služby, adresu jeho sídla, miesta podnikania, prevádzkarne, bydliska alebo adresu miesta, kde sa obvykle zdržiava, a jeho identifikačné číslo pre daň, pod ktorým mu bol dodaný tovar, alebo pod ktorým mu bola dodaná služba, číslo bankového účtu fyzickej osoby, telefónne číslo, emailová adresa.
3. Uvedené osobné údaje sa spracúvajú v rámci zmluvného/predzmluvného vzťahu, v súlade s § 13 ods. 1 písm. b) Zákona a ďalších právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, Zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov, Zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, Zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, Zákona č. 283/2002 Z. z.; o cestovných náhradách, Zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon), Zákon č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov.
4. Uvedené osobné údaje nadobúdateľ poskytuje dobrovoľne, v prípade poskytnutia nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych údajov poskytovateľ nezaručuje poskytnutie služby. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené uvedením nesprávnych údajov. Poskytnutie nepravdivých osobných údajov je sankcionované zo Zákona.
5. Poskytovateľ poveril spracúvaním poskytnutých osobných údajov v zmysle § 34 Zákona nasledujúcich sprostredkovateľov:
 - a) NUSTEP s. r. o., Ladislava Déjera 4, 831 01 Bratislava, IČO: 35851091, zapísanou v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Bratislave I., oddiel Sro, vložka č. 28112/B,
 - b) SUMA Consulting, s. r. o., Černyševského 12, 851 01 Bratislava, IČO: 31 382 614, zapísanou v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Bratislave I., oddiel Sro, vložka 7826/B,
 - c) IS KROS, Gorkého 1448/18, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO: 36 204 641, zapísanou v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Košiciach I., oddiel Sro, vložka 12268/V,
 - d) VÚSI, spol. s r. o., Garbiarska 5, 040 01 Košice, IČO: 31 687 474, zapísanou v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Košiciach I., oddiel Sro, vložka 4406/V,
 - e) IRISOFT, s. r. o., Horný Šianec 234/11, 911 01 Trenčín, IČO: 36 332 275, zapísanou v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Trenčíne, oddiel Sro, vložka 36 332 275.
6. Spracúvanie sa vykonáva na základe uzatvorenej zmluvy o sprostredkovaní, kde sa zmluvný partner zaručil prijať primerané záruky zachovania ochrany poskytnutých osobných údajov tak, aby neboli ohrozené práva poskytovateľa a právom chránené záujmy.
7. Tretie strany/Príjemcovia, ktorým môžu byť poskytnuté osobné údaje nadobúdateľa sprístupnené na nahliadnutie, prípadne poskytnuté na spracúvanie sú Slovenská pošta na základe zákona o poštových službách, či iná prepravná spoločnosť za účelom doručenia/ prepravy zásielok, Daňovému úradu na základe zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z

příjmov v znení neskorších predpisov, prípadne iným oprávneným subjektom, ktorým to umožňuje osobitný zákon v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) Zákona.

8. Poskytnuté osobné údaje sa nebudú zverejňovať, ani prenášať do tretích krajín mimo EU a EHP.
9. Osobné údaje nadobúdateľa bude poskytovateľ spracúvať od ich poskytnutia na webovom sídle. Prostredníctvom písomnej žiadosti zaslanej e-mailom budú osobné údaje nadobúdateľa bezpečne vymazané zo systému, okrem osobných údajov, ktoré podliehajú osobitnému Zákonu č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach v znení neskorších predpisov.
10. Zároveň môže nadobúdateľ požiadať poskytovateľa o preukázanie totožnosti oprávnenej osoby u prevádzkovateľa, ktorá získava osobné údaje nadobúdateľa, a využiť svoje práva pri spracúvaní osobných údajov, podľa § 19 a § 20 Zákona.

X. Závěrečné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky sú súčasťou kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi poskytovateľom a nadobúdateľom, a to v aktuálnom znení, v ktorom sú ku dňu uzavretia kúpnej zmluvy uvedené na webovom sídle poskytovateľa.
2. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť jednostranne tieto obchodné podmienky a je povinný bez zbytočného odkladu zverejniť novú verziu obchodných podmienok na svojom webovom sídle. Ak nadobúdateľ licencie prijíma naďalej služby či iné plnenie poskytované zo strany poskytovateľa, stávajú sa pre neho novelizované VOP záväznými okamihom a s účinnosťou odo dňa, kedy službu alebo plnenie prijal. Nadobúdateľ má možnosť túto zmenu obchodných podmienok odmietnuť, a to formou výpovede s výpovednou dobou 2 mesiacov, ktorá začína plynúť okamihom doručenia výpovede. Pokiaľ druhá strana neučiní výpoveď v lehote 15 dní odo dňa oznámenia o zmene týchto obchodných podmienok, potom sa má za to, že druhá zmluvná strana so zmenou obchodných podmienok súhlasí.
3. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia, teda 16. 5. 2016. K tomuto dátumu zostávajú v platnosti všetky predchádzajúce verzie VOP.

Ing. Jana Haderková
riaditeľka spoločnosti KROS a.s.