



EURÓPSKA ÚNIA
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
VÝSKUM A INOVÁCIE

ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ





ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

Ak ste sa rozhodli začať podnikáť v on-line svete a umožniť tak vašim zákazníkom nakúpiť vaše produkty/služby cez internet, tento informačný materiál vám pomôže v tom, aby ste neopomenuli tri základné právne náležitosti vo vzťahu k vášmu zákazníkovi, ktorý má status spotrebiteľa:

1.

**OBCHODNÉ
PODMIENKY**

2.

**REKLAMAČNÉ
PODMIENKY**

3.

**OCHRANU
OSOBNÝCH
ÚDAJOV**

1. OBCHODNÉ PODMIENKY

Obchodné podmienky musíte mať zverejnené na vašom webovom sídle a musia byť vypracované správne a v súlade s platnými zákonmi. Prostredníctvom obchodných podmienok si splníte niekoľko informačných povinností voči spotrebiteľom, ktoré vám z pozície prevádzkovateľa e-shopu ukladá zákon. V prípade, že si tieto informačné povinnosti nesplníte alebo máte v obchodných podmienkach uvedené nepresné či neprimerané ustanovenia, vystavujete sa riziku udelenia sankcie zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie.



Právny rámec obchodných podmienok

Základná právna úprava obchodných podmienok je obsiahnutá v:

- zákone č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- zákone č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

- zákone 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
- zákone č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode
- zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- ďalších špecifických právnych normách v závislosti od sortimentu predávaného tovaru a služieb (napr. zákon č. 170/2018 Z. z., zákon č. 190/2003 Z. z., vyhláška 21/2012 a ďal.).



10 povinných náležitostí, ktoré by mali obsahovať vaše obchodné podmienky¹

1. **identifikačné a kontaktné údaje** - obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania, IČO, IČ DPH, označenie registra, v ktorom ste zapísaný ako podnikateľ – živnostenský alebo obchodný, telefónne číslo, adresa elektronickej pošty a adresa, na ktorej si spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu alebo podať žiadosť (ak je iná ako adresa sídla/miesta podnikania firmy)
2. **platobné podmienky** – informácie o spôsoboch platby, o zálohovej platbe vopred, informovanie o skutočnosti, že odoslaním objednávky vzniká zákazníkovi povinnosť platby a i.

¹Zoznam povinných náležitostí nie je konečný, pre prehľadnosť materiálu sme vybrali tie, ktoré považujeme za najdôležitejšie. Ako prevádzkovateľ e-shopu ste predovšetkým povinný oboznámiť sa so všetkým, čo vám ukladá zákon, v opačnom prípade sa vystavujete riziku udelenia sankcie zo strany kontrolných orgánov. Jednotlivé body môžu obsahovať čiastkové informácie a neslúžia ako návod na dodržiavanie povinností. Pre splnenie všetkých povinných náležitostí odporúčame naštudovať si jednotlivé právne predpisy alebo v rámci info-žiadosti osloviť príslušné orgány, aby vám poskytli výklad jednotlivých ustanovení.



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

3. **dodacie podmienky** – informácie o spôsoboch dopravy, cene dopravy, dodacích lehotách a i.
4. **reklamačný poriadok** – vybavenie reklamácie do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a práve spotrebiteľa pri nedodržaní tejto lehoty, spôsoby riešenia reklamácií, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru a služieb, informácia o spôsobe a postupoch pri vybavovaní reklamácií, spôsob oznámenia o prijatí reklamácie, spôsob a lehota vydania písomného dokladu o vybavení reklamácie
5. **záručné podmienky** – informácia o skutočnosti, že predávajúci je zodpovedný za vady tovaru alebo služby, o záručnej lehote, o prísnejších podmienkach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim, než je určené všeobecným predpisom (§ 502 Občianskeho zákonníka), ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, informácia o tom, kde sa nachádzajú servisné miesta pre záručný servis
6. **odstúpenie od zmluvy** – informácia o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní od prevzatia tovaru vrátane vzorového formulára pre odstúpenie, spôsob a lehota na vrátenie peňazí pri odstúpení od zmluvy, informácia o tom, že ak zákazník od zmluvy odstúpi, bude znášať náklady na vrátenie tovaru, uvedenie prípadov, ďalej prípady, kedy zákazník nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informovanie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, informácia o tom, že spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom nad rámec potrebný na zistenie základných vlastností a funkčnosti tovaru
7. **alternatívne riešenie sporov** – informácia o možnosti využitia alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, možnosti a podmienky riešenia sporov prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, uvedenie odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov na webstránke predávajúceho, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu
8. **ochrana osobných údajov** – informácia o tom, ako a na aké účely sa spracúvajú osobné údaje zákazníka, ako sú chránené osobné údaje zákazníka, ktoré sa spracúvajú pri objednávke, informácie o právach zákazníka vyplývajúcich z predpisov o ochrane osobných údajov, informácie o ukladaných cookies



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

- 9. orgán dozoru** – uvedenie názvu a adresy orgánu dozoru alebo dohľadu nad vašou činnosťou. V prípade prevádzkovania e-shopu je orgánom dozoru Slovenská obchodná inšpekcia
- 10. archivácia a účinnosť obchodných podmienok** – nezabudnite staré znenia obchodných podmienok uverejnených na webstránke archivovať, aby sa k nim spotrebitelia vedeli kedykoľvek vrátiť. Aktuálne obchodné podmienky zašlite vašim zákazníkom v PDF forme, ako súčasť potvrdenia objednávky, čím si splníte ďalšiu povinnosť v zmysle spotrebiteľskej legislatívy. V obchodných podmienkach uveďte, odkedy sú účinné.



12 mylných informácií a postupov, ktorých by ste sa v obchodných podmienkach mali vyvarovať, nakoľko nie sú v súlade so zákonom

- 1. informácia o používaní ilustračných fotografií** – podľa zákona musíte použiť také produktové fotografie, ktoré zodpovedajú skutočnému vyobrazeniu produktu
- 2. informácia o účtovaní osobitného poplatku** – za použitie platobného prostriedku (napr. platobnej karty, internet bankingu, iných platobných aplikácií elektronického bankovníctva) alebo za použitie iného spôsobu platby, ako je platobný prostriedok vo výške prevyšujúcej skutočné náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s používaním tohto spôsobu platby, za doručenie tovaru od dodávateľa do kamennej predajne prevádzkovateľa e-shopu, za vybavenie reklamácie a i. – podľa zákona je účtovanie takýchto poplatkov zakázané



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

3. **informácia, že odoslaním objednávky zákazník súhlasí s obchodnými podmienkami** – podľa zákona musí zákazník takýto súhlas vyjadriť osobitne, napr. odkliknutím samostatného zaškrŕtávacieho políčka
4. **informácia, že zákazník je povinný pri prevzatí tovaru skontrolovať produkt** – podľa zákona takúto povinnosť zákazník nemá. Na druhú stranu od zákazníka môžete vyžadovať, aby pri prevzatí tovaru skontroloval celistvosť obalu a v prípade jeho poškodenia uviedol túto skutočnosť do preberacieho protokolu doručovacej služby
5. **informácia, že zákazník môže odstúpiť od zmluvy iba písomným oznámením odoslaným poštou** – podľa zákona môže zákazník odstúpiť od zmluvy aj e-mailom, pričom na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované písomné vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy
6. **informácia, že spotrebiteľ musí pri reklamácií alebo odstúpení od zmluvy vrátiť tovar v pôvodnom obale** – podľa zákona takúto povinnosť zákazník nemá
7. **informácia, že zákazník musí pri vrátení tovaru využiť kuriérnu službu, inak si vrátený tovar prevádzkovateľ e-shopu neprevezme** – podľa zákona takúto povinnosť zákazník nemá
8. **chýbajúci vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy** – vaše obchodné podmienky síce obsahujú informácie o odstúpení od zmluvy, absentuje v nich však vzorový formulár pre odstúpenie (vzorový formulár môžete nájsť v [prílohe k zákonu č. 102/2014 Z. z.](#))
9. **nedovolené skracovanie lehoty na odstúpenie od zmluvy zo strany zákazníka**
10. **nedovolené predlžovanie lehoty na vrátenie peňazí** – podľa zákona je prevádzkovateľ e-shopu povinný vrátiť zákazníkovi peniaze do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy; predávajúci však nemusí vrátiť peniaze predtým ako mu zákazník vráti tovar, resp. preukáže jeho zaslanie predávajúcemu
11. **nedovolené skracovanie záručnej doby** – podľa zákona je záručná doba na tovar 24 mesiacov
12. **nedovolené predlžovanie lehoty na vybavenie reklamácie** – podľa zákona je predávajúci povinný reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch je možné vybaviť ju aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

Ak si to teda zhrnieme, spotrebiteľovi nemôžete upierať jeho práva podľa § 3 [zákona o ochrane spotrebiteľa](#) (zákon č. 250/2007 Z. z.), ukladať povinnosti bez právneho dôvodu (t. j. nad rámec zákona) a v spotrebiteľských zmluvách nesmiete používať [nekalé obchodné praktiky](#) (§ 7 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. a príloha č. 1 k zákonu) a [neprijateľné podmienky](#) (§ 53 Občianskeho zákonníka). Najčastejšie prípady, kedy dochádza k použitiu nekalých obchodných praktík alebo neprijateľných podmienok nájdete priamo v zákonoch.



1.1. REKLAMÁCIA VÝROBKU VS. ODSÚPENIE OD ZMLUVY A VRÁTENIE TOVARU BEZ UDANIA DÔVODU

Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru

V praxi niekedy dochádza k zamieňaniu pojmov reklamácia a právo spotrebiteľa na vrátenie tovaru bez udania dôvodu. Preto sme sa rozhodli v tejto časti vysvetliť nárok spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu, ktorý vzniká vtedy, keď spotrebiteľ zakúpil tovar prostredníctvom:

- » zmluvy uzavretej na diaľku (využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, atď.)
- » zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.



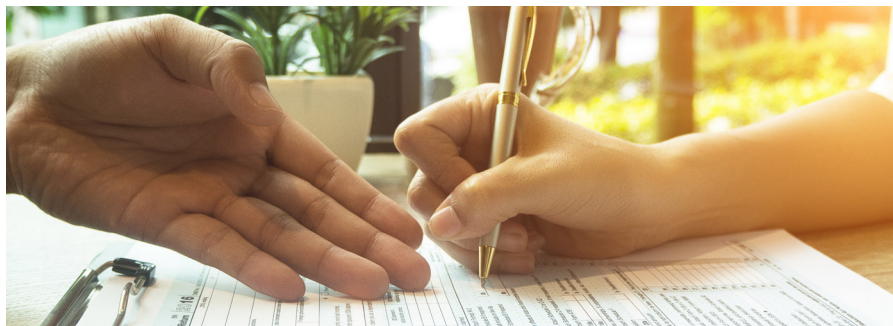
ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

Predávajúci musí informovať spotrebiteľa o:

- » jeho práve odstúpiť od zmluvy spolu so vzorovým formulárom na odstúpenie od zmluvy (príloha č. 3 k zákonu č. 102/2014 Z. z.), podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy
- » o tom, že náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku hradí spotrebiteľ, a to aj v prípade nákladov na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty
- » prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas.

Tieto povinnosti si môže predávajúci splniť aj tak, že spotrebiteľovi poskytne riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy (príloha č. 2 k zákonu č. 102/2014 Z. z.).



V súlade s ustanovením § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je napríklad aj:

- » predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- » 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,



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

- » predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- » predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, napr. tovar textilného charakteru,
- » predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- » predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale a predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom,
- » predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovo-obrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- » poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Ak ste spotrebiteľovi poskytli včas a riadne informácie o jeho práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. Ak spotrebiteľovi poskytnete tieto informácie až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď si dodatočne splníte informačnú povinnosť. V praxi tak môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy aj v období dlhšom než je 14 dní, ak si nespĺníte svoju informačnú povinnosť včas a riadne.

Reklamácie

Na druhej strane reklamáciu si spotrebiteľ uplatní len v prípade zistenia vady výrobku buď u predávajúceho alebo u určenej osoby. Reklamácia sa môže vzťahovať na kúpu akýchkoľvek tovarov a služieb, kým právo na vrátenie tovaru/služby bez uvedenia dôvodu vzniká len pri nákupe mimo kamenného obchodu s výnimkami uvedenými v § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z.



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

2. REKLAMAČNÉ PODMIENKY

Ďalšou z povinných náležitostí, ktoré musíte pri prevádzkovaní e-shopu splniť, sú reklamačné podmienky. Podmienky v nich uvedené nesmú byť nad rámec zákona a obmedzovať kupujúceho v jeho právach.

Právny rámec reklamačných podmienok

Základná právna úprava obchodných podmienok je obsiahnutá v:

- » zákone č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,
- » zákone č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Prevádzkovateľ e-shopu môže pravidlá týkajúce sa reklamácie bližšie **upraviť v samostatných reklamačných podmienkach**, alebo môžu byť **súčasťou jeho obchodných podmienok**.



Pri vytváraní samostatných reklamačných podmienok alebo ich zahrnutí do obchodných podmienok, musíte informovať spotrebiteľa o:

- » vašej povinnosti vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- » jeho právach pri nedodržaní tejto lehoty,
- » spôsoboch riešenia reklamácií,



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

- » poučení o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru a služieb,
- » spôsobe a postupoch pri vybavovaní reklamácií,
- » spôsobe oznámenia o prijatí reklamácie,
- » spôsobe a lehote vydania písomného dokladu o vybavení reklamácie.

Príklad

Od kupujúceho nemôžete požadovať vrátenie tovaru v pôvodnom obale, nakoľko podľa zákona takúto povinnosť zákazník nemá. Zákon taktiež neukladá kupujúcemu povinnosť uschovať doklad o zakúpení z registračnej pokladnice, resp. faktúru (pokiaľ neslúži zároveň ako záručný list), takže tovar môže kupujúci reklamovať aj bez dokladu o kúpe. K preukázaniu nákupu a trvaniu záruky stačí predložiť záručný list, alebo napríklad aj výpis z účtu, z ktorého vyplýva, že tovar bol v predajni zakúpený a záručná doba trvá.

Kupujúci môže zakúpenie tovaru preukázať akýmkoľvek spôsobom, z ktorého vyplynie, že došlo ku kúpe tovaru v danom internetovom obchode a je na ňom uvedený aj dátum predaja.

Ale!

Neplatí to v situácii, ak poskytujete na tovar dlhšiu záruku (tzv. obchodnú záruku), ako je zákonom stanovená 24-mesačná záručná doba. Po uplynutí tejto doby môžete od spotrebiteľa vyžadovať splnenie podmienok nad rámec zákona, teda napríklad aj vrátenie tovaru v pôvodnom obale. V tomto prípade je potrebné spotrebiteľa upozorniť na povinnosť uloženia pôvodného obalu.



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

3. OCHRANA SÚKROMIA

Trojicu podmienok, na ktoré by ste nemali zabudnúť pri spustení prevádzky vášho e-shopu, uzatvára ochrana súkromia. Na vaše webové sídlo by ste preto mali umiestniť prehlásenie o ochrane osobných údajov. Zákon nešpecifikuje jeho doslovnú formuláciu, iba to, čo by malo obsahovať – ako nakladáte s osobnými údajmi zákazníka, akým ďalším stranám ich poskytujete (napr. prepravcovi za účelom prepravy tovaru k zákazníkovi) a ako s nimi naložíte pri ich likvidácii. Tieto informácie musíte navyše poskytnúť v stručnej, transparentnej, zrozumiteľnej a ľahko dostupnej forme, pričom ich formulácia musí byť jasná a jednoduchá.

Právny rámec ochrany súkromia

Základná právna úprava ochrany súkromia je obsiahnutá v:

- » Všeobecné nariadenie o ochrane údajov (GDPR) – nariadenie EÚ č. 2016/679,
- » zákone č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.



Zásady spracúvania osobných údajov

V GDPR, ktoré má prednosť pred zákonom [o ochrane osobných údajov](#), nájdete zásady spracúvania osobných údajov, ktoré vám pomôžu pri vypracovaní a nastavení správnych podmienok ochrany súkromia:



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

- » **zásada zákonnosti** – osobné údaje musíte spracúvať zákonným spôsobom a tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv dotknutej osoby. Zákonnosť spracúvania je v prípade prevádzkovania e-shopu vyjadrená napríklad tým, že údaje zákazníka získané pri objednaní tovaru budete spracúvať výhradne na účel vybavenia tejto objednávky (právnym základom spracúvania týchto údajov je v takom prípade plnenie kúpnej zmluvy so zákazníkom). Ak máte v úmysle spracúvať tieto údaje zákazníka napríklad aj na marketingové účely, budete na to potrebovať iný právny základ (napríklad osobitný súhlas zákazníka)
- » **zásada obmedzenia účelu** – osobné údaje môžete získavať len na konkrétne určený, výslovne uvedený a oprávnený účel a nesmiete ich ďalej spracúvať spôsobom, ktorý nie je zlučiteľný s týmto účelom. Ak vám zákazník poskytne svoje osobné údaje za účelom nákupu tovaru/služby a jeho doručenia, nesmiete jeho osobné údaje automaticky využívať aj pre marketingové účely
- » **zásada minimalizácie osobných údajov** – spracúvané osobné údaje musia byť primerané (nevyžadujte viac, ako potrebujete), relevantné (nevyžadujte niečo, čo nepotrebujete k naplneniu účelu) a obmedzené na nevyhnutný rozsah daný účelom, na ktorý sa spracúvajú
- » **zásada správnosti** – spracúvané osobné údaje musia byť správne a podľa potreby aktualizované
- » **zásada minimalizácie uchovávania** – osobné údaje uchovávať len dovtedy, kým je to potrebné na účel, na ktorý sa osobné údaje spracúvajú
- » **zásada integrity a dôvernosti** – osobné údaje musíte spracúvať spôsobom, ktorý použitím primeraných technických a organizačných opatrení zaručuje bezpečnosť osobných údajov vrátane ochrany pred ich neoprávneným spracúvaním, náhodnou stratou, výmazom alebo poškodením
- » **zásada zodpovednosti** – ako prevádzkovateľ ste zodpovedný za dodržiavanie zásad spracúvania osobných údajov, za súlad spracúvania osobných údajov so zásadami spracúvania osobných údajov a tento súlad ste povinný na požiadanie preukázať Úradu na ochranu osobných údajov.



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

Práva osoby, ktorej osobné údaje sa spracovávajú

Ak od zákazníka získavate jeho/jej osobné údaje, ste mu povinný poskytnúť nasledujúce informácie:

- » vaše identifikačné a kontaktné údaje
- » kontaktné údaje zodpovednej osoby, ak je určená
- » účel spracúvania osobných údajov, na ktorý sú osobné údaje určené, ako aj právny základ spracúvania osobných údajov
- » ak osobné údaje poskytujete iným osobám (napríklad doručovateľovi), informáciu o príjemcoch alebo kategórii príjemcov osobných údajov
- » dobu uchovávania osobných údajov, ak to nie je možné, informácie o kritériách jej určenia
- » informácie o práve požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom, o práve na opravu osobných údajov, o práve na vymazanie osobných údajov alebo o práve na obmedzenie spracúvania osobných údajov, o práve namietiť spracúvanie osobných údajov, ako aj o práve na prenosnosť osobných údajov
- » o práve kedykoľvek svoj súhlas odvolať
- » ak osobné údaje prenášate mimo územia EÚ, informáciu o tretej krajine, do ktorej údaje prenášate, ako aj informáciu o existencii vhodných záruk o ochrane údajov v tejto krajine
- » informácia o práve podať návrh na začatie konania podľa § 100 zákona o ochrane osobných údajov v prípade, že sa dotknutá osoba cíti priamo dotknutá na svojich právach ustanovených zákonom o ochrane osobných údajov
- » informácia o tom, či je poskytovanie osobných údajov zákonnou požiadavkou alebo zmluvnou požiadavkou alebo požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy, a o tom, či je dotknutá osoba povinná poskytnúť osobné údaje, ako aj o možných následkoch neposkytnutia osobných údajov.



ZALOŽENIE E-SHOPU

TROJICA PODMIENOK, NA KTORÉ BY STE NEMALI ZABUDNÚŤ

Zdroje:

- » VAVRO, T. Čo musia obsahovať obchodné podmienky eshopu? In: Podnikajte.sk [online]. Dostupné na internete: <<https://www.podnikajte.sk/zakonne-povinnosti-podnikatela/obchodne-podmienky-eshop>>
- » VAVRO, T. Akými údajmi musí eshop mať označený tovar a aké informácie musí obsahovať jeho internetová prezentácia? In: Podnikajte.sk [online]. Dostupné na internete: <<https://www.podnikajte.sk/zakonne-povinnosti-podnikatela/eshop-oznacenie-tovaru>>
- » VAVRO, T. Obchodné podmienky eshopu – na čo si dávať pozor pri ich príprave a používaní? In: Podnikajte.sk [online]. Dostupné na internete: <<https://www.podnikajte.sk/zakonne-povinnosti-podnikatela/obchodne-podmienky-eshopu>>
- » VAVRO, T. Čo všetko nesmú obsahovať obchodné podmienky eshopu? In: Podnikajte.sk [online]. Dostupné na internete: <<https://www.podnikajte.sk/zakonne-povinnosti-podnikatela/co-nesmu-obsahovat-podmienky-eshopu>>
- » Všeobecné nariadenie o ochrane údajov (GDPR) – nariadenie EÚ č. 2016/679
- » Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- » Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa
- » 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
- » Zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode
- » Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- » Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov



Kontaktné informácie:

Slovak Business Agency

Karadžičova 2

811 09 Bratislava 2

Slovenská republika

www.sbagency.sk | www.npc.sk

Viac informačných materiálov môžete nájsť na:

www.npc.sk/sk/narodne-projekty/monitoring-podnikateskeho-prostredia/