

## Obchodné podmienky programu "Overené zákazníkmi"

prevádzkovaného na portáli Heureka.sk

### 1. Úvodné ustanovenia, popis služby

- 1.1. Tieto Obchodné podmienky programu "Overené zákazníkmi" (ďalej len „**OP Overené zákazníkmi**“) vydáva spoločnosť Heureka Shopping s.r.o., sídlom Karolinská 650/1, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČ 02387727, DIČ CZ02387727, ako prevádzkovateľ portálu Heureka.sk, za účelom úpravy práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Obchodníkmi, zaradenými do služby "Overené zákazníkmi".
- 1.2. Tieto OP Overené zákazníkmi sú súčasťou Zvláštnych podmienok užívania Portálu v zmysle čl. 1.2.2. Podmienok užívania nákupnej galérie Heureka.sk, dostupných na <http://info.heureka.sk/podminky-uzivani/> (ďalej len „**Podmienky**“), ktoré sa na vzťah medzi Obchodníkom a Prevádzkovateľom vzťahujú v rozsahu, v akom tieto OP Overené zákazníkmi nestanovia inak. Na tieto OP Overené zákazníkmi sa vzťahuje výklad pojmov podľa čl. 1.3. Podmienok, ak nie je v týchto OP Overené zákazníkmi označený odlišný pojem a definovaný jeho výklad.
- 1.3. V rámci Portálu Prevádzkovateľ ponúka službu „Overené zákazníkmi“ (ďalej len „**Služba**“), spočívajúcu v získavaní a spracovávaní reakcií od zákazníkov Obchodníkov prostredníctvom automatizovanej elektronickej komunikácie, formou dotazníkov zasielaných zákazníkom Obchodníkov a týmito zákazníkmi vyplnených (ďalej len „**Dotazník**“). Za zákazníkov sa pre účely týchto OP Overené zákazníkmi pokladajú osoby, ktoré s Obchodníkom prostredníctvom jeho E-shopu uzatvorili kúpnu alebo inú obdobnú zmluvu, pričom nie je rozhodné, či sú tiež užívateľmi Portálu (ďalej len „**Zákazníci**“).
- 1.4. Prevádzkovateľ Službu poskytuje tým Obchodníkom, ktorí sú registrovaní na Portáli a odosielať na Portál ponuky tovaru a služieb spôsobom podľa čl. 3 Podmienok, a ktorí s Prevádzkovateľom uzatvorili zmluvu o spolupráci pri poskytovaní služby „Overené zákazníkmi“.
- 1.5. Tieto OP Overené zákazníkmi sa vzťahujú na vzťah medzi Prevádzkovateľom a Obchodníkom, týkajúci sa poskytovania a užívania Služby, pričom tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o spolupráci pri poskytovaní služby Overené zákazníkmi, uzavretej podľa čl. 2. (ďalej len „**Zmluva**“).

### 2. Registrácia k užívaniu Služby, uzatvorenie a trvanie Zmluvy

- 2.1. Obchodník, ktorý sa registroval na užívanie Portálu, je oprávnený registrovať sa na užívanie Služby v rámci svojho užívateľského rozhrania, ku ktorému mu bol pre účely užívania Portálu Prevádzkovateľom vytvorený prístup na <http://sluzby.heureka.sk>.
- 2.2. V rámci registrácie je Obchodník oboznámený so znením týchto OP Overené zákazníkmi, s ktorým vyjadrí svoj súhlas zaklíknutím checkboxu. Odoslanie registrácie vrátane prístupu na znenie OP Overené zákazníkmi je považované za návrh na uzatvorenie Zmluvy. Zmluva je uzatvorená prijatím potvrdzujúceho e-mailu, odoslaného Prevádzkovateľom Obchodníkovi na jeho e-mailovú adresu, registrovanú na Portáli.
- 2.3. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluvu je možné ukončiť výpoveďou, odoslanou elektronickými prostriedkami prostredníctvom e-mailu a administračného rozhrania, s výpoveďou

lehotou jeden mesiac. Prevádzkovateľ je ďalej oprávnený ukončiť Zmluvu odstúpením z dôvodov stanovených týmito OP Overené zákazníkmi. Trvanie Zmluvy je podmienené trvaním zmluvy o užívaní Portálu uzatvorenej medzi Prevádzkovateľom a Obchodníkom v zmysle čl. 2.2.1. Podmienok.

### 3. Práva a povinnosti Obchodníka

- 3.1. Obchodník sa zaväzuje umiestniť do poslednej fázy všetkých objednávok Zákazníkov vykonaných v E-shopoch Obchodníka bez ohľadu na to, či bola objednávka urobená prostredníctvom Portálu alebo nie, aplikačný skript, pomocou ktorého dôjde k odoslaniu e-mailovej adresy Zákazníka do databázy Prevádzkovateľa (ďalej len „Skript“). Skript a jeho technická špecifikácia sú Obchodníkovi k dispozícii on-line v jeho užívateľskom rozhraní na <http://sluzby.heureka.sk>. Prevádzkovateľ udeľuje Obchodníkovi licenciu – oprávnenie použiť Skript v rámci procesu objednávky Tvaru na E-shope, a to výlučne pre účel stanovený Zmluvou a počas jej trvania.
- 3.2. Obchodník nie je oprávnený poskytovať Prevádzkovateľovi pomocou Skriptu e-mailové adresy Zákazníkov, ktorí kedykoľvek pred uskutočnením príslušnej objednávky prejavili nesúhlas so zasielaním elektronickej pošty od Obchodníka podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách. Možnosť odmietnuť ďalšie zasielanie Dotazníkov je Zákazníkovi Prevádzkovateľom umožnená v každom jednotlivom Dotazníku. Obchodník je povinný Prevádzkovateľa informovať o každom nesúhlase Zákazníka so zasielaním elektronickej pošty, ktorý získa odlišným spôsobom než využitím možnosti vyjadrenia nesúhlasu poskytnutej v jednotlivých Dotazníkoch podľa predchádzajúcej vety. Obchodník v plnom rozsahu zodpovedá za škodu, ktorá Prevádzkovateľovi vznikne v súvislosti s porušením povinností podľa tohto odseku.
- 3.3. Obchodník je odo dňa účinnosti Zmluvy povinný informovať Zákazníkov v zmysle § 15 odst. 1 písm. e) zák. č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (prostredníctvom obchodných podmienok, podmienok použitia, kúpnej zmluvy alebo iného dokumentu, ktorým sa riadi jeho vzťah so Zákazníkmi) o tom, že e-mailová adresa Zákazníka, pokiaľ sama predstavuje osobný údaj v zmysle vyššie uvedeného predpisu, je poskytovaná Prevádzkovateľovi za účelom vygenerovania Dotazníka a následného skvalitňovania služieb Obchodníka na základe hodnotení jeho Zákazníkov. Predmetné hodnotenia Zákazníkov sú súčasťou plnenia zmluvy medzi Obchodníkom a Zákazníkom.
- 3.4. Obchodník je odo dňa účinnosti Zmluvy povinný získať od Zákazníkov v zmysle § 12 ods. 2 zák. č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (prostredníctvom obchodných podmienok, kúpnej zmluvy alebo iného dokladu o súhlase) písomný súhlas, že osobné údaje dotknutej osoby je možné poskytnúť z informačného systému inej právnickej osobe. Písomný súhlas dotknutej osoby nie je potrebný ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy, v ktorej vystupuje dotknutá osoba ako jedna zo zmluvných strán, alebo v predzmluvných vzťahoch s dotknutou osobou, alebo pri rokovaní o zmene zmluvy, ktoré sa uskutočňujú na žiadosť dotknutej osoby.
- 3.5. Obchodník nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom narušovať objektivitu a skresľovať pravdivosť Dotazníkov, a to najmä ovplyvňovaním výberu Zákazníkov, ktorým má byť Dotazník odoslaný, vyplňaním Dotazníka zo strany zamestnancov Obchodníka alebo ním poverených osôb, alebo nabádaním Zákazníkov k pozitívnemu hodnoteniu. Obchodník nie je oprávnený Zákazníka akokoľvek postihovať za odoslanie negatívneho hodnotenia, napríklad ponúkaním menej výhodných cien v porovnaní s inými Zákazníkmi, odstúpením od uzavretej kúpnej zmluvy, odmietnutím ďalšieho predaja tovaru alebo služieb atď. V prípade, že k takému konaniu na strane Obchodníka dôjde, je Prevádzkovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Ustanovenia tohto článku nemajú žiadny vplyv na právo Obchodníka reagovať na hodnotenie Zákazníkov spôsobom umožneným Prevádzkovateľom.

- 3.6. Obchodník je povinný neodkladne informovať Prevádzkovateľa o akejkoľvek zmene jeho údajov, zadaných na Portáli, v zmysle čl. 4.4.4. Všeobecných obchodných podmienok Heureka.sk pre Obchodníkov, dostupných na <http://sluzby.heureka.sk/napoveda/vseobecne-podminky/> (ďalej len „**Obchodné podmienky**“), ktorými sa rovnako riadi postup v prípade zmeny prevádzkovateľa E-shopu.
- 3.7. V prípade, že E-shop Obchodníka na základe hodnotenia Zákazníkov získa certifikát „Overené zákazníkmi“, alebo iné hodnotenie, vydávané Prevádzkovateľom na základe vopred stanovených kritérií, uverejnených na Portáli, nie je Obchodník oprávnený tento certifikát či iné hodnotenie umiestniť na stránky iného E-shopu, aj keď prevádzkovaného rovnakým Obchodníkom, ku ktorému však certifikát či hodnotenie neboli vydané. Obchodník je oprávnený používať iba taký druh certifikátu „overené zákazníkmi“ alebo iný druh hodnotenia, ktoré mu boli zo strany Prevádzkovateľa pridelené. V prípade ukončenia Zmluvy je obchodník povinný zdržať sa užívania Certifikátu „overené zákazníkmi“, vrátane ďalších druhov hodnotenia a zaväzuje sa tieto označenia bezodkladne odstrániť zo stránok svojho E-shopu a zo svojich reklamných alebo iných propagačných materiálov.

#### **4. Práva a povinnosti Prevádzkovateľa**

- 4.1. Prevádzkovateľ je povinný vygenerovať pre Obchodníka Dotazník pre účely jeho odoslania tým Zákazníkom, ktorých e-mailové adresy boli pomocou Skriptu Prevádzkovateľovi poskytnuté, a to spôsobom, aby bolo možné odoslať ho z e-mailové adresy Obchodníka v lehote desiatich (10) dní od ich poskytnutia, a následne opätovne v lehote do 45 dní od prvého odoslania, pokiaľ po prvom odoslaní Dotazníka Zákazník neodmietne ďalšie odosielanie Dotazníkov na svoju e-mailovú adresu. Prevádzkovateľ je oprávnený zaistiť odoslanie Dotazníkov Zákazníkovi v mene Obchodníka.
- 4.2. Prevádzkovateľ je oprávnený poskytnuté adresy uchovávať výlučne pre účely zhromažďovania a poskytovania informácií o jednotlivých vyplnených Dotazníkoch tým Zákazníkom, ktorí sú zároveň Užívateľmi Portálu. Prevádzkovateľ nie je ďalej oprávnený uchovávať e-mailové adresy tých Zákazníkov, ktorí vyslovili nesúhlas so zasielaním Dotazníka alebo poskytnutý súhlas odvolali pre účely zamedzenia odosielania Dotazníka týmto Užívateľom.
- 4.3. Prevádzkovateľ nie je oprávnený e-mailové adresy a všetky ďalšie informácie získané podľa Zmluvy poskytovať akýmkoľvek tretím osobám, s výnimkou prípadov, keď mu tak ukladá zákon.
- 4.4. Prevádzkovateľ je oprávnený poskytnúť Zákazníkom možnosť zhromažďovať odoslané Dotazníky v rámci internetového rozhrania užívateľského profilu Zákazníka na Portáli.
- 4.5. Prevádzkovateľ je povinný:
- 4.5.1. spracovať vyplnené Dotazníky a publikovať výsledné hodnotenia podľa týchto Dotazníkov na stránkach Portálu a zaslať kópiu vyplneného Dotazníka Obchodníkovi;
  - 4.5.2. umožniť Obchodníkovi reagovať na každý vyplnený Dotazník, ktorého kópiu mu odošle;
  - 4.5.3. zaistiť technický chod Služby, najmä jej adekvátnu dostupnosť;
  - 4.5.4. zaistiť funkčnosť Skriptu;
  - 4.5.5. upozorniť Obchodníka na akékoľvek negatívne reakcie jeho Zákazníkov v súvislosti so Službou.
- 4.6. Prevádzkovateľ je oprávnený spracovávať informácie o zakúpenom Tovare poskytnuté pomocou Skriptu, a to na účely ich agregovania a následného poskytovania doplnkových služieb Obchodníkom, spočívajúcich v poskytovaní informácií o tržnom postavení Obchodníka na trhu s daným Tovarom,

vývoji predajov v kategórii Tovar, v ktorej Obchodník pôsobí, a o predajnosti produktov v danej kategórii Tovar. Doplnkové služby podľa tohto článku môžu byť samostatne spoplatnené a môžu sa riadiť zvláštnymi obchodnými podmienkami. Všetky informácie získané prostredníctvom Skriptu Prevádzkovateľ použije výhradne na účely poskytovania služieb podľa týchto OP Overené zákazníkmi alebo podľa samostatných podmienok pre doplnkové služby, pričom nie je oprávnený tieto informácie zhromažďovať a používať na iné účely bez predchádzajúceho výslovného súhlasu Obchodníka.

## **5. Záverečné ustanovenia**

- 5.1. Práva a povinnosti neupravené týmito OP Overené zákazníkmi sa riadia Podmienkami a Zvláštnymi podmienkami v rozsahu, v akom nie sú s týmito OP Overené zákazníkmi v rozpore a ďalej právnymi predpismi Slovenskej republiky, ak právny predpis nestanoví, že sa na právny vzťah medzi Prevádzkovateľom a Obchodníkom použije právo Českej republiky.
- 5.2. Od okamihu skončenia Zmluvy nie je Prevádzkovateľ povinný generovať Dotazníky na ich odoslanie Zákazníkom a informovať Obchodníkov o výsledkoch Dotazníkov.
- 5.3. Pravidlá vykonávania jednostranných zmien týchto OP Overené zákazníkmi zo strany Prevádzkovateľa stanoví čl. 9.2. Podmienok.
- 5.4. Tieto OP Overené zákazníkmi nadobúdajú účinnosť dňa 1.9.2015.