

**Všeobecné obchodné podmienky**  
(platné a účinné od 01.04.2024)

**1. Všeobecné ustanovenia a popis služby Pulirio**

- 1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti strán zmluvy o poskytnutí služby uzatvorenej medzi poskytovateľom, ktorým je spoločnosť Verve Home, s.r.o., so sídlom Lazaretská 3A, 811 08 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO 55 223 648, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sro, Vložka číslo 167097/B (ďalej ako „poskytovateľ“), a zákazníkom – spotrebiteľom (ďalej ako „zákazník“), ktorej predmetom je úprava vzájomných práv a povinností poskytovateľa služby a zákazníka. Službou sa rozumie upratovacie, čistiace a technické práce.

Kontaktné údaje poskytovateľa služby Pulirio:

e-mail:	info@pulirio.sk
telefón:	00421948718199
DIČ:	2120734583
korešpondenčná adresa:	Lazaretská 3/A, 811 08 Bratislava
číslo účtu pre bezhotovostné platby:	2949096300/1100
banka:	Tatra banka, a.s.
IBAN:	SK03 1100 0000 0029 4909 6300
BIC (SWIFT):	TATRSKBX

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)  
**Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj**  
Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava  
Odbor výkonu dozoru  
ba@soi.sk  
tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04  
fax č. 02/58 27 21 70

- 1.2. Poskytovateľ poskytuje prostredníctvom internetového obchodu (stránky) na adrese [www.pulirio.sk](http://www.pulirio.sk) službu Pulirio spočívajúcu v upratovacích, čistiacich a technických prácach (ďalej ako „služba“) poskytovanú v rámci územia Slovenskej republiky. Tieto Všeobecné obchodné podmienky upravujú každé poskytnutie služby bez ohľadu na to, či k nej zákazník pristupuje z poskytovateľovej webovej stránky na adrese [www.pulirio.sk](http://www.pulirio.sk) (alebo v akejkoľvek lokalizovanej verzii) (ďalej len „stránka“), z poskytovateľových mobilných webových stránok, poskytovateľovej aplikácie Facebook, ponuky online alebo telefonической podpory alebo akéhokoľvek iného prístupového miesta, ktoré bude zákazníkovi poskytnuté.
- 1.3. Zákazníkom sa v zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok rozumie spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).
- 1.4. Zákazníkom môže byť len osoba staršia ako 18 rokov.
- 1.5. Spotrebiteľom sa na účely týchto Všeobecných obchodných podmienok rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy o poskytnutí služby nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 1.6. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytnutí služby. V prípade, že poskytovateľ a zákazník uzatvoria písomnú zmluvu o poskytnutí služby, v ktorej si

dohodnú podmienky odlišné od týchto Všeobecných obchodných podmienok, budú mať ustanovenia zmluvy o poskytnutí služby prednosť pred ustanoveniami týchto Všeobecných obchodných podmienok.

- 1.7. Služba pozostáva z upratovacích, čistiacich a technických prác v rozsahu špecifikovanom v príslušnej sekcii stránky označenej ako „Cenník“ a týchto Všeobecných obchodných podmienok, ktorý si zákazník zvolil pri odoslaní objednávky. Služba môže zahŕňať aj ďalšie služby, na ktorých sa zmluvné strany výslovne dohodnú v zmluve o poskytnutí služby. Počet hodín strávených poskytnutím služby je špecifikovaný v príslušnej sekcii stránky označenej ako „Cenník“ a tento predstavuje čas práce 1 pracovníka poskytovateľa, ktorý nie je možné meniť. V prípade záujmu o službu spočívajúcu vo vyššom počte hodín musí zákazník odoslať objednávku na poskytnutie novej bezprostredne nadväzujúcej služby.
- 1.8. Poskytovateľ účtuje cenu za službu, ako je uvedené v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a v sekcii stránky označenej ako „Cenník“ a v rámci rezervácie termínu služby. Všetky ceny a poplatky sú na stránke uvádzané vrátane DPH (ak sa DPH aplikuje).
- 1.9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo účtovať okrem ceny služby aj aktuálne (i) náklady na použitie poskytovateľových čistiacich prostriedkov a (ii) náklady na dopravu technických pomôcok, materiálu a personálu poskytovateľa do miesta poskytnutia, ako je uvedené v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a v sekcii stránky označenej ako „Cenník“ a v rámci rezervácie termínu služby.
- 1.10. Náklady na dopravu technických pomôcok, materiálu a personálu poskytovateľa do miesta poskytnutia sa určujú podľa mesta/mestskej časti, kde sa miesto poskytnutia nachádza a zákazníkovi sa zobrazia s uvedením presnej sumy pred zaplatením v rámci rezervácie termínu služby po uvedení presného miesta poskytnutia.
- 1.11. Pre vylúčenie pochybností „bežné upratovacie práce“ zahŕňajú výlučne umývanie podlahy, vysávanie, utieranie prachu, čistenie sanity a kúpeľne, umývanie vonkajšej časti kuchynskej linky a spotrebičov a „bežné technické práce“ zahŕňajú údržbu a čistenie technických zariadení, výmenu spotrebného materiálu (napr. žiarovky, poistky, filtre), drobná oprava alebo výmena mechanických a elektronických komponentov, ak nevyžaduje zásah špecialistu.
- 1.12. Všetky akcie na služby sú platné do doby, kým je predmetná akcia zverejnená na internetovej stránke poskytovateľa, ak pri konkrétnej službe nie je uvedené inak.

## **2. Spôsob uzatvárania zmluvy o poskytnutí služby**

- 2.1. Systém objednávania služby funguje ako elektronická rezervačná kniha s platbou vopred. Zákazník si v rámci stránky objedná (rezervuje) termín služby riadnym vyplnením on-line formulára s uvedením úplných a pravdivých informácií a zaplatením výslednej ceny za službu (ďalej ako „odoslanie objednávky“).
- 2.2. Na základe odoslania objednávky príde na zákazníkovi uvedený e-mail správa s potvrdením rezervácie (objednania) termínu služby a termín poskytnutia služby sa zobrazí aj v internom rezervačnom systéme poskytovateľa. E-mail potvrdzujúci rezerváciu (objednanie) služby s úhradou ceny za službu predstavuje potvrdenie o časovo obmedzenom práve zákazníka voči poskytovateľovi, aby mu poskytovateľ poskytol plnenie – službu, týmto momentom dochádza medzi zákazníkovi a poskytovateľom k uzavretiu zmluvy o poskytnutí služby.
- 2.3. Vytvorenie objednávky (rezervácia termínu služby) je možné aj telefonicky, pričom v takom prípade on-line formulár vyplní za volajúceho zákazníka pracovník poskytovateľa. V prípade telefonického vytvorenia objednávky nie je platba vopred potrebná, pričom zákazníkovi príde bez zbytočného odkladu na zákazníkovi uvedený e-mail správa s potvrdením rezervácie (objednania) termínu služby a termín poskytnutia služby sa zobrazí aj v internom rezervačnom systéme poskytovateľa. V prípade

telefonického vytvorenia objednávky dochádza medzi zákazníkom a poskytovateľom k uzavretiu zmluvy o poskytnutí služby až momentom úplnej úhrady ceny za objednanú službu.

- 2.4. Na zákazníkovi uvedený e-mail mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.
- 2.5. Potvrdenie rezervácie (objednania) termínu služby obsahuje najmä údaje o špecifikácii služby, ktorej poskytovanie je predmetom zmluvy o poskytnutí služby, ďalej údaje o cene služby, údaj o dodacej lehote (termíne) služby, údaje o poskytovateľovi (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje. Súčasťou predmetného potvrdenia je aj potvrdenie o platbe vopred za službu, ktoré však nie je daňovým dokladom.
- 2.6. Zákazník berie na vedomie, že poskytovateľ zákazníkovi negarantuje neprerušovanú funkčnosť stránky, elektronickej rezervačnej knihy s platbou vopred na stránke a systému potvrdzovania odoslanej objednávky.
- 2.7. Zákazník berie na vedomie, že súčasťou procesu rezervácie (objednania) termínu služby môže byť odosielanie automatických e-mailov a SMS z rezervačného systému na potvrdenie rezervácie služby, pripomenutie rezervácie služby, zrušenie rezervácie, zmenu rezervácie služby a hodnotenia služby.
- 2.8. V rámci procesu rezervácie (objednania) termínu služby je zákazník povinný uvádzať správne, pravdivo a úplne všetky údaje, pričom preto pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok sa zákazníkovi uvedené údaje považujú za správne, pravdivé a úplné a za tieto zákazník zodpovedá.

### **3. Zmena alebo zrušenie odoslanej objednávky a odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služby**

- 3.1. Akákoľvek bezplatná zmena odoslanej objednávky, alebo bezplatné zrušenie (storno) odoslanej objednávky zo strany zákazníka sa môže uskutočniť najmenej 48 hodín pred termínom poskytnutia služby podľa pôvodne odoslanej objednávky. V prípade zmeny odoslanej objednávky alebo zrušenia (storno) odoslanej objednávky menej ako 48 hodín pred termínom poskytnutia služby podľa pôvodne odoslanej objednávky si poskytovateľ účtuje 50% z pôvodnej ceny služby. Formulár na zrušenie objednávky, t.j. odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služby nájde zákazník na stránke v sekcii „Formuláre“ (<https://www.pulirio.sk/formulare>).
- 3.2. Akákoľvek zmena odoslanej objednávky zo strany zákazníka sa môže v súlade s odsekom 3.1. týchto Všeobecných obchodných podmienok uskutočniť maximálne 2 krát.
- 3.3. Zákazník odoslaním objednávky berie na vedomie a súhlasí s tým, že zo strany poskytovateľa dochádza už 48 hodín pred dohodnutým termínom poskytnutia služby k začatiu poskytovania služieb (príprava a presun technických pomôcok, materiálu a personálu).
- 3.4. V prípade platného zrušenia (storno) objednávky v súlade s odsekom 3.1. týchto Všeobecných obchodných podmienok bude už zaplatená cena za službu (alebo jej časť) vrátená bezhotovostným prevodom na bankový účet zákazníka, z ktorého bola platba pôvodne realizovaná. Ak bola úhrada ceny realizovaná v hotovosti, už zaplatená cena za službu bude vrátená bezhotovostným prevodom na bankový účet zákazníka, ktorý za týmto účelom určí.
- 3.5. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek pred poskytnutím služby odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby najmä z dôvodu nedostatku kapacít (materiálnych, technických alebo personálnych), alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný poskytnúť službu zákazníkovi v dohodnutom termíne alebo v cene, ktorá je uvedená na stránke. Poskytovateľ je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať zákazníka. V prípade odstúpenia od zmluvy o poskytnutí služby zo strany poskytovateľa bude už zaplatená cena za službu vrátená bezhotovostným prevodom na bankový účet zákazníka, z ktorého bola platba

pôvodne realizovaná. Ak bola úhrada ceny realizovaná v hotovosti, už zaplatená cena za službu bude vrátená bezhotovostným prevodom na bankový účet zákazníka, ktorý za týmto účelom určí.

- 3.6. Zákazník je oprávnený v prípade neposkytnutia služby poskytovateľom v dohodnutom termíne odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby pričom v takom prípade bude už zaplatená cena za službu vrátená bezhotovostným prevodom na bankový účet zákazníka, z ktorého bola platba pôvodne realizovaná. Ak bola úhrada ceny realizovaná v hotovosti, už zaplatená cena za službu bude vrátená bezhotovostným prevodom na bankový účet zákazníka, ktorý za týmto účelom určí.

#### **4. Práva a povinnosti poskytovateľa**

- 4.1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť na základe odoslanej objednávky poskytnutie služby zákazníkovi v dohodnutom termíne a v dohodnutej kvalite, ak to podmienky v mieste poskytnutia umožňujú.
- 4.2. Zákazník odoslaním objednávky berie na vedomie, že objednaná služba spočíva v presne určenom počte hodín, ktoré 1 pracovník poskytovateľa stráví poskytnutím služby, na základe čoho poskytovateľ zákazníkovi negarantuje dosiahnutie výsledku požadovaného zo strany zákazníka v odoslanej objednávke, ak tento výsledok nebude objektívne možné dosiahnuť v rámci dohodnutého počtu hodín.
- 4.3. Poskytovateľ má právo na riadne a včasné zaplatenie ceny za službu od zákazníka.
- 4.4. Poskytovateľ nezaručuje, že služba splní špecifické požiadavky zákazníka a nezodpovedá za škody tým spôsobené (napr. ušlý zisk).
- 4.5. Poskytovateľ nezodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá zákazníkovi alebo akejkoľvek inej osobe vznikne v dôsledku poskytnutia služby s použitím nevhodného pokynu zákazníka.
- 4.6. V prípade, ak bude zákazník trvať na nevhodnom pokyne napriek upozorneniu zo strany pracovníka poskytovateľa, poskytovateľ je oprávnený službu neposkytnúť ( prestať s poskytovaním služby), pričom zákazník nemá právo na vrátenie zaplatenej ceny.
- 4.7. Poskytovateľ môže poveriť poskytnutím služby inú osobu (ďalej ako „subdodávateľ“). V takom prípade poskytovateľ zodpovedá zákazníkovi, akoby službu poskytol sám. Na účely zmluvy o poskytnutí služby sa budú pracovníci subdodávateľa považovať za pracovníkov poskytovateľa.
- 4.8. Zákazník sa odoslaním objednávky zaväzuje zaistiť poskytovateľovi a jeho pracovníkom všetky podmienky nevyhnutné pre riadne poskytnutie služby.

#### **5. Práva a povinnosti zákazníka**

- 5.1. Zákazník je povinný najmä:
- a) prevziať poskytnutú službu,
  - b) zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú cenu za službu v dohodnutej lehote splatnosti, a
  - c) nepoškodzovať dobré obchodné meno poskytovateľa.
- 5.2. Zákazník má právo na poskytnutie služby v dohodnutom termíne a v dohodnutej kvalite, ak to podmienky v mieste poskytnutia umožňujú.
- 5.3. Zákazník nie je oprávnený úmyselne zneužívať systém (stránku) poskytovateľa alebo inak preťažovať server.
- 5.4. Zákazník nie je oprávnený poskytovať službu prostredníctvom stránky tretím osobám.

- 5.5. Zákazník odoslaním objednávky poskytovateľovi výslovne vyhlasuje a potvrdzuje, že má užívacie právo k priestoru (nehnuteľnosti), v ktorom sa má služba poskytnúť a to v rozsahu minimálne umožňujúcom zabezpečiť riadne poskytnutie objednanej služby. Užívacie právo je zákazník povinný poskytovateľovi bezodkladne preukázať príslušnou dokumentáciou (najmä listom vlastníctva použiteľným na právne úkony, nájomnou alebo obdobnou zmluvou) kedykoľvek ho na to poskytovateľ alebo pracovník poskytovateľa vyzve. V prípade, ak si zákazník nesplní svoju povinnosť podľa tohto odseku Všeobecných obchodných podmienok, má sa za to, že možnosť poskytnutia služby bola zmarená výlučne z dôvodu na strane zákazníka, na základe čoho poskytovateľ službu neposkytne a zákazník nemá nárok na vrátenie uhradenej ceny za službu.
- 5.6. V prípade, ak si zákazník alebo ním poverená osoba nesplní svoju povinnosť v dohodnutom termíne umožniť pracovníkovi poskytovateľa vstup do priestoru (nehnuteľnosti), v ktorom sa má služba poskytnúť, má sa za to, že možnosť poskytnutia služby bola zmarená výlučne z dôvodu na strane zákazníka, na základe čoho poskytovateľ službu neposkytne a zákazník nemá nárok na vrátenie uhradenej ceny za službu.
- 5.7. Je zakázané:
- široť vírusy alebo iné škodlivé kódy na stránke alebo prostredníctvom stránky a používať stránku na účely, ktoré porušujú zákon,
  - využívať služby, ktoré poskytovateľ ponúka na stránke, na účely poskytnutia služieb zo strany zákazníka tretím osobám, alebo na účely konkurencie poskytovateľovi,
  - v rámci používania stránky a rezervačného systému používať mechanizmy, nástroje, programové vybavenie alebo postupy, ktoré majú alebo by mohli mať negatívny vplyv na prevádzku stránky a rezervačného systému, bezpečnosť Internetu či ďalších užívateľov Internetu,
  - uskutočňovať činnosti smerujúce k tomu, aby bola znemožnená alebo obmedzená prevádzka serveru poskytovateľa, na ktorom je rezervačný systém poskytovateľa prevádzkovaný, alebo realizovať iné útoky na tento server, ani nesmie byť pri takejto činnosti nápomocný tretej osobe či tretie osoby pre tento účel využívať,
  - server poskytovateľa, na ktorom je rezervačný systém poskytovateľa prevádzkovaný, zaťažovať automatizovanými požiadavkami.
- 5.8. Zákazník samostatne zodpovedá za následné zabezpečenie priestoru (nehnuteľnosti), v ktorej sa poskytla služba, pričom poskytovateľ ani jeho pracovníci nezodpovedajú za škodu, ktorá zákazníkovi vznikne v dôsledku nedostatočného zabezpečenia (uzamknutia) priestoru (nehnuteľnosti), v ktorej sa poskytla služba. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak pracovník poskytovateľa priestor (nehnuteľnosť), v ktorej sa poskytla služba, opustí po poskytnutí služby bez prítomnosti zákazníka, takýto priestor nebude riadne uzamknutý, za čo poskytovateľ ani jeho pracovníci nezodpovedajú. Zákazník je povinný byť osobne prítomný (poveriť osobu staršiu ako 18 rokov prítomnosťou) v čase ukončenia poskytnutia služby zo strany poskytovateľa.
- 5.9. Zákazník je povinný prevziať službu osobne alebo zabezpečiť, aby službu prevzala osoba ako 18 rokov, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie služby. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie služby je povinná predložiť poskytovateľovi služby kópiu potvrdenia objednávky.

## 6. Doplnková služba AirLogy

- 6.1. Zákazník má možnosť spoločne so službou objednať aj doplnkovú službu, ktorá spočíva vo vedeckej laboratórnej nezávislej analýze vzduchu a/alebo prostredia v rámci miesta poskytnutia (ďalej ako „AirLogy“), ktorú zákazníkovi poskytne spoločnosť Proer, s.r.o., so sídlom Palárikova 1, 917 01 Trnava, Slovenská republika, IČO: 52 687 856, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sro, Vložka č. 141191/B (ďalej ako „Proer“), a to podľa všeobecných obchodných podmienok spoločnosti Proer zverejnených na webovej stránke spoločnosti Proer na

adrese <https://shop.airlogylabs.com/sk> (ďalej ako „VOP AirLogy“). Bližšia špecifikácia doplnkovej služby AirLogy je uvedená na stránke v sekcii „Airlogy (<https://www.pulirio.sk/airlogy>).

- 6.2. Doplnkovú službu AirLogy si zákazník objedná označením príslušnej možnosti a vyplnením formulára v rámci odoslania objednávky, pričom poskytovateľ účtuje cenu za dodatočnú službu AirLogy, ako je uvedené v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a v sekcii stránky označenej ako „Cenník“ a v rámci rezervácie termínu služby. Všetky ceny a poplatky sú na stránke uvádzané vrátane DPH (ak sa DPH aplikuje).
- 6.3. V prípade objednania doplnkovej služby AirLogy zákazník súhlasí s tým, aby personál poskytovateľa počas poskytnutia služby v mieste poskytnutia (i) uskutočnil odobratie vzoriek zo vzduchu resp. povrchov v priestoroch za pomoci kitov AirLogy a následne (ii) za zákazníka objednal u spoločnosti Proer nestrannú analýzu odobratých vzoriek.
- 6.4. V rámci poskytnutia doplnkovej služby AirLogy poskytovateľ doručí e-mail s protokolom o výsledkoch analýzy vzduchu a/alebo prostredia a prípadných navrhovaných opatreniach (ďalej ako „protokol“), a to najneskôr do 1 mesiaca od odobratia vzoriek v mieste poskytnutia.
- 6.5. Zákazník berie na vedomie, že poskytovateľ v rámci poskytnutia doplnkovej služby AirLogy:
  - a) zabezpečuje výlučne úkony podľa bodu 6.3 a 6.4 týchto Všeobecných obchodných podmienok (t.j. odobratie vzoriek, objednávku analýzy a komunikáciu výsledného protokolu), pričom
  - b) nezodpovedá za analýzu vzoriek, jej správnosť a ani za akékoľvek ďalšie úkony, ktoré sú nutné v rámci procesu poskytnutia služby AirLogy.

## **7. Platobné podmienky a náklady**

- 7.1 Ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak, zmluvné strany súhlasia s tým, že platobné operácie za účelom zaplatenia ceny za službu sa budú realizovať medzi zákazníkom a poskytovateľom uhradením ceny za službu cez formulár na stránke fungujúci na (i) rezervačnom systéme prevádzkovanom poskytovateľom a (ii) platobnej bráne Trustpay.
- 7.2 Poskytovateľ zašle faktúru (daňový doklad) do 15 dní po odoslaní objednávky alebo po zaplatení ceny za službu, ak k úhrade nedochádza súčasne s odoslaním objednávky na e-mail zákazníka.
- 7.3 Zaplatenie ceny za službu sa realizuje iba prostredníctvom stránky, krokmi, spôsobmi a postupnosťou na nej stanovenou. Pre okamžité zaslanie potvrdenia o uhradenej cene za objednanú službu je zákazník povinný riadne dokončiť objednávku v banke až po návrat na stránku, pričom až vtedy systém poskytovateľa dostane informáciu o platbe ceny za službu a zašle zákazníkovi potvrdenie rezervácie.
- 7.4 V prípade, že zákazník neuhradí cenu za službu v lehote podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok, odoslanie objednávky bez ďalšieho zaniká a medzi poskytovateľom a zákazníkom nedochádza k uzavretiu zmluvy o poskytnutí služby.
- 7.5 V prípade, ak zákazník zaplatí poskytovateľovi cenu za službu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, keď bola celá cena za službu pripísaná na účet poskytovateľa.
- 7.6 Náklady na poskytovateľom spotrebovanú (v súvislosti s poskytnutím služby) studenú vodu, teplú vodu a elektrickú energiu z prípojok nachádzajúcich sa v priestore (nehnutelnosti), kde sa má služba poskytnúť, znáša zákazník.

## **8. Reklamačný poriadok**

- 8.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady služby a zákazník je povinný reklamáciu bezodkladne, najneskôr však do 24 hodín od poskytnutia služby, uplatniť u poskytovateľa podľa platného reklamačného poriadku, inak zákazníkovi zaniká právo voči poskytovateľovi na bezplatné odstránenie vady.
- 8.2 Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok.
- 8.3 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na službu zakúpenú zákazníkom a poskytnutú poskytovateľom, ak nie sú zmluvne dojednané iné podmienky.
- 8.4 Zákazník má právo uplatniť si u poskytovateľa reklamáciu len na službu, ktorá vykazuje vady (nebola dodaná v súlade s podmienkami zmluvy o poskytnutí služby, vykazuje chyby alebo nedostatky), ktoré zaviniel poskytovateľ a bola zakúpená u poskytovateľa. S ohľadom na charakter služby nie je zo strany poskytovateľa na služby poskytovaná akákoľvek záruka.
- 8.5 Zákazník je povinný skontrolovať poskytnutie služby ihneď po jej poskytnutí poskytovateľom. Ak tak neurobí, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto kontrole, len keď preukáže, že tieto vady mala služba už v čase jej poskytnutia.
- 8.6 Reklamácie vybavuje poskytovateľ v pracovných dňoch, a to cez e-mailovú adresu: info@pulirio.sk, telefonicky alebo písomne. V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na poskytovateľa na číslo 00421948718199.
- 8.7 Poskytovateľ prijíma reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) v priestoroch spoločnosti Verve Facility Services, s.r.o., na adrese Lazaretská 3/A, 811 08 Bratislava, Slovenská republika, v súlade s ust. § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).
- 8.8 V mieste určenom podľa bodu 8.7 týchto Všeobecných obchodných podmienok na prijímanie reklamácií je poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 8.9 Poskytovateľ alebo určená osoba vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie služby vo vhodnej forme zvolenej poskytovateľom, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť vady služby v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa a poučiť zákazníka o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Občiansky zákonník“), ak sa aplikujú na službu. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, poskytovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť zákazníkovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 8.10 Na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je poskytovateľ alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie poskytovateľ alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaví aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na nové poskytnutie služby. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje poskytovateľ zákazníka formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude zákazníkovi doručený reklamačný protokol.

- 8.11 Zákazník nemá právo reklamovať vady, o ktorých bol poskytovateľom v dobe uzatvárania zmluvy o poskytnutí služby upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva o poskytnutí služby uzatvorená, musel vedieť.
- 8.12 Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť zákazníkovi novú službu, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 8.13 Nárok na reklamáciu služby zákazníkom zaniká najmä:
- a) ak zákazník nepreukáže, že službu zakúpil u poskytovateľa,
  - b) neoznámením zjavných väd pri poskytnutí služby,
  - c) poškodením služby spôsobeným zákazníkom,
  - d) poškodením služby neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - e) poškodením služby náhodnou skazou a náhodným zhoršením.
- 8.14 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) odstránením vady služby,
  - b) poskytnutím novej služby,
  - c) vrátením ceny za službu,
  - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny za službu,
  - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie služby.
- 8.15 Poskytovateľ je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie zákazníkovi vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby alebo prostredníctvom e-mailu.
- 8.16 V prípade poskytnutia novej služby dostane zákazník doklad, na ktorom bude uvedená nová služba a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodnej faktúry a dokladu o úhrade za službu a tohto reklamačného dokladu. V prípade poskytnutia novej služby začne plynúť záručná doba znovu od poskytnutia novej služby, ale iba na novú službu.
- 8.17 Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
- 8.18 V prípade, že poskytovateľ ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale vada služby objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si zákazník uplatniť svoje právo na odstránenie vady služby prostredníctvom súdu.

## 9. Osobné údaje a ich ochrana

Poskytovateľ prijal primerané opatrenia k spracúvaniu osobných údajov, v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a podľa nariadenia GDPR. Zákazník potvrdzuje, že bol oboznámený so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle pravidiel, ktoré nájde na odkaze:

[Odkaz](#)

## 10. Ukončenie poskytovania služby, nemožnosť odstúpenia od zmluvy o poskytnutí služby



- 10.1 Zákazník udelením súhlasu so začatím poskytovania služby stráca právo na odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služby, pričom zákazník berie na vedomie, že poskytovanie služby je zo strany poskytovateľa zahájené 48 hodín pred termínom služby.
- 10.2 Zákazník nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby v zmysle § 7 ods. 6 písm. a) zákona 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 v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“). Podľa predmetného ustanovenia „*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 poskytnutí služby.*“

## **11. Alternatívne riešenie sporov**

- 11.1 Zákazník - spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu v prípade, že nebol spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Ak poskytovateľ na takúto žiadosť odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má zákazník-spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby v zmysle § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“), a to napr. Slovenská obchodná inšpekcia, pričom zákazník - spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. E-mailový kontakt na poskytovateľa je info@pulirio.sk. Zákazník - spotrebiteľ pri podaní návrhu postupuje v zmysle § 12 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívnym riešením sporov možno urovnať spor medzi zákazníkom - spotrebiteľom a poskytovateľom vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy, resp. súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou. Hodnota sporu, ktorý sa urovnáva alternatívnym riešením sporov, musí presahovať sumu 20 eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže požadovať od zákazníka - spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu najviac sumu päť eur vrátane DPH, a to najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu.
- 11.2 Zákazníci - spotrebiteľia sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov v jazyku, ktorý si zvolia. Zákazník - spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Zákazník - spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Zákazník-spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

## **12. Záverečné ustanovenia**

- 12.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto Všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke poskytovateľa [www.pulirio.sk](http://www.pulirio.sk).
- 12.2 V prípade, ak je zmluva o poskytnutí služby uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.
- 12.3 Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok podľa voľby odosielateľa. V prípade doručovania zákazníkovi sú správy doručované na adresu, ktorú uviedol v rezervačnom formulári.

- 12.4 V prípade doručovania e-mailových správ je správa doručená okamihom jej prijatia na server prichádzajúcej pošty. V prípade doručovania osobne či prostredníctvom pošty je správa doručená okamihom prevzatia zásielky adresátom alebo odmietnutím prijatia zásielky, pokiaľ adresát (prípadne osoba oprávnená za neho zásielku prevziať) odmietne zásielku prevziať alebo neprevzatím zásielky v odbernej lehote.
- 12.5 Na vzťahy neupravené týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov, Zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 12.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že právne vzťahy medzi zmluvnými stranami obsahujú medzinárodný prvok, potom sa tieto vzťahy riadia slovenským právom.