

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE VYUŽÍVANIE SLUŽBY 24/7 PREVÁDZKA PREDAJNE V BEZ OBSLUŽNOM REŽIME

**COOP Jednota Galanta, spotrebné družstvo, so sídlom Revolučná štvrť 953, 924 14 Galanta
IČO: 00168840, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu v Trnave, oddiel Dr, vložka č. 6/T**

Orgán dozoru/dohľadu nad družstvom: orgány štátnej správy na úseku verejného zdravotníctva, štátna veterinárna a potravinová správa nad ponukou a predajom potravín, Úrad verejného zdravotníctva SR a regionálne úrady verejného zdravotníctva nad ponukou a predajom kozmetických výrobkov, Slovenská obchodná inšpekcia nad ponukou a predajom výrobkov a poskytovaním služieb.

1. Obsah

Všeobecné obchodné podmienky stanovujú pravidla pre podmienky vstupu zákazníka na predajňu v dobe bez obslužného režimu predajne a pravidlá a postup pre využitie služby 24/7 (ďalej iba „služba“)

2. Podmienky využitia služby a vstup na predajňu

K využitiu tejto služby je oprávnená iba fyzická osoba (ďalej len „zákazník“) staršia ako **18 rokov**, ktorá je plne spôsobilá na právne úkony a uzatvorila s poskytovateľom zmluvu o využití tejto služby. Zmluvu je možné uzatvoriť priamo na predajni v čase bežných otváracích hodín predajne a tiež na obecnom úrade obcí, s ktorými má poskytovateľ uzatvorenú dohodu o spolupráci. Pri uzatvorení tejto zmluvy pracovník predajne, resp. pracovník obce overí totožnosť zákazníka.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuzatvoriť zmluvu v prípade, ak má podozrenie, že zákazník používa falošnú identitu, údaje použité pri registrácii sú chránené platným právom (napr. ochranná známka, obchodné meno a pod.), sú reklamou alebo sú vulgárne, urážlivé alebo na základe rozhodnutia poskytovateľa.

Vstup do predajne je zákazníkovi umožnený na základe naskenovania čiarového kódu zo zákaznickej karty COOP Jednoty Slovensko, spotrebné družstvo. V prípade, že zákazník nevládni zákaznickú kartu COOP Jednoty Slovensko, spotrebné družstvo, bude mu táto karta poskytnutá pri uzatvorení zmluvy.

Zákazníka, ktorý do predajne vstúpi, môže sprevádzať maximálne jedna osoba, pričom táto nemôže uskutočňovať nákup ani za nákup zaplatiť. Zákazník zároveň preberá zodpovednosť za všetky osoby, ktoré ho sprevádzajú a ktorým umožnil vstup na predajňu.

Vstup do zázemia predajne, skladov a za obslužné pulty je zakázaný.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť počet zákazníkov vstupujúcich do predajne v rovnakom čase a z tohto dôvodu dočasne obmedziť vstup zákazníkov do predajne. V prípade uplatnenia tohto práva bude oznam s obmedzením vstupu a uvedený počet možných zákazníkov na predajni v rovnakom čase vyvesený na konkrétnej predajni.

Služba je dostupná v dobe online pripojenia predajne.

3. Ceny a cenové podmienky

Ceny tovaru sú uvedené na cenovkách, pričom všetky ceny sú uvedené vrátane DPH. Ceny tovaru sú zhodné s cenami v dobe obslužného režimu predajne.

4. Zrušenie nákupu

Zrušenie nákupu je možné vykonať cez tlačidlo storno nákupu na samoobslužnej pokladni.

5. Platba za tovar

Platbu kúpnej ceny je možné uskutočniť prostredníctvom platobnej karty, alebo elektronickej stravenky.

6. Evidencia nákupov na zákaznickú kartu COOP Jednota

V rámci nákupu tovaru s využitím služby sa nákupy evidujú na vernostnú kartu družstva ako pri bežnom nákupe na predajni. Pri využití služby v nie je možné čerpať zľavy, poskytované z vernostného programu poskytovateľa služby.

7. Vratné zálohované obaly

K cene tovaru vo vratných zálohovaných obaloch bude účtovaná aj záloha za tento obal. Zálohované obaly je možné vrátiť iba v bežnej predajnej dobe s personálom.

8. Reklamácia

Poškodenie tovaru, ktoré sa prejaví po prevzatí tovaru, je možné reklamovať iba v dobe obslužného režimu predajne. Poskytovateľ vybaví reklamáciu zákazníka v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku.

9. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) je postup zameraný na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a poskytovateľom (obchodníkom) a na predchádzanie vzniku súdnych sporov medzi týmito dvoma subjektmi. V prípade, ak je Zákazník nespokojný s výsledkom svojej žiadosti o nápravu a pokus o vyriešenie sporu s družstvom bol bezvýsledný, má právo podať návrh príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v tomto prípade napr. Slovenská obchodná inšpekcia so sídlom Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, e-mail: info@soi.sk. Slovenská obchodná inšpekcia má k dispozícii všetky potrebné informácie o alternatívnom postupe, ktorým môže Zákazník prípadný spor riešiť. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie.

10. Zmeny všeobecných obchodných podmienok

Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek zmeniť Všeobecné obchodné podmienky, pokiaľ to budú vyžadovať potreby zákazníka, obchodná stratégia poskytovateľa alebo v prípade zmeny platných právnych predpisov. Nové všeobecné obchodné podmienky sú účinné dňom ich zverejnenia na webových stránkach poskytovateľa. Má sa za to, že zákazník, ktorý uskutoční nákup potom, čo zmena obchodných podmienok nadobudla účinnosť, s novými podmienkami súhlasí.

11. Zneužitie služby

Zneužitie služby je zakázané, pričom za zneužitie služby je považované najmä, nie však výlučne:

- získanie neoprávneného prístupu do predajne v dobe režimu 24/7 predajne
- umožnenie vstupu do predajne inej osobe bez uzatvorenej zmluvy s výnimkou sprevádzajúcej osoby
- akékoľvek narušovanie možnosti využitia služby inému spotrebiteľovi
- využitie priestoru predajne na iný účel ako nákup tovaru
- odcudzenie tovaru
- poškodenie majetku poskytovateľa služby
- akékoľvek iné porušenie povinností, ktoré sa zákazník zaviazal dodržiavať prostredníctvom vyjadrenia súhlasu so znením Všeobecných obchodných podmienok

V prípade zneužitia služby zákazníkom si poskytovateľ vyhradzuje právo zamedziť zákazníkovi právo ďalšieho prístupu k službe (zrušiť registráciu), požadovať náhradu vzniknutej škody a uložiť zmluvnú pokutu vo výške 50 €.

12. Ochrana osobných údajov a súhlas so spracovaním

- 12.1.** Za účelom realizácie kúpnej zmluvy prevádzkovateľ spracováva nevyhnutné osobné údaje kupujúceho v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679, všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov a na základe zákona č. 18/2018 Zb., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to v rozsahu a spôsobom uvedeným v Zmluve o využití služby 24/7 uzatvorenej so zákazníkom. Za účelom ochrany majetku správcu ako poskytovateľa využíva službu monitorovania predajne kamerovým systémom poskytovateľa so záznamom.
- 12.2.** Účelom spracúvania uvedených osobných údajov prevádzkovateľom je zabezpečenie realizácie Služby 24/7. Právnym základom pre spracúvanie osobných údajov zákazníka je plnenie vzájomných (zmluvných) záväzkov týkajúcich sa poskytovania vzájomných plnení vyplývajúcich z poskytovania služby 24/7.
- 12.3.** Prevádzkovateľ poveril spracúvaním osobných údajov zákazníkov aj iné samostatné subjekty (právnické osoby) a to sprostredkovateľov, ktorí ich spracúvajú výhradne na účely dohodnuté s nimi vo vzájomne uzatvorených zmluvách, len v takom rozsahu a na také obdobie, ktoré je potrebné na poskytnutie ich služieb, na ktorý dal zákazník súhlas. Sprostredkovateľmi podľa tohto bodu sú na základe zmluvného vzťahu s prevádzkovateľom nasledovné subjekty:
 - Dodávateľia zabezpečujúci realizáciu služby 24/7 (napr. výroba vstupných kariet pre ich držiteľov, softvér pre službu 24/7, bezobslužné pokladne a pod.), ktorí boli starostlivo vybraní prevádzkovateľom a dostávajú na tento účel prístup k osobným údajom zákazníkov.
- 12.4.** Držiteľia vernostných kariet udeľujú súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov na stanovený účel, a to na hlavný účel, ktorým je využívanie služby 24/7 zákazníkom. Súhlas udeľujú prevádzkovateľovi a sprostredkovateľom určeným prevádzkovateľom. Bez udeleného súhlasu nie je možné realizovať službu 24/7 pre zákazníkov.
- 12.5.** Prevádzkovateľ zabezpečuje ochranu osobných údajov držiteľov vernostnej karty:
 - prijatím primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby bolo preukázateľné, že spracúvanie týchto osobných údajov je v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ako aj v súlade s platným zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „bezpečnostné opatrenia“);
 - priebežným monitorovaním a aktualizáciou nastavených bezpečnostných opatrení v záujme toho, aby ochrana osobných údajov bola vždy aktualizovaná primerane aktuálnemu stavu techniky, softvéru a príslušným právnym predpisom.
- 12.6.** Ak zákazník udelil súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov, môže ho kedykoľvek odvolať bez udania dôvodov, písomne na adresu COOP Jednota Galanta, spotrebné družstvo, Revolučná štvrť 953, 924 01 Galanta. V prípade, ak zákazník odvolá svoj súhlas na používanie služby 24/7, v takom prípade zaniká možnosť využívania tejto služby v plnom rozsahu.
- 12.7.** Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok vychádzajúceho zo súhlasu poskytnutého zákazníkom pred jeho odvolaním.
- 12.8.** Právo na opravu osobných údajov – ak sú osobné údaje zákazníka nesprávne, neúplné alebo neaktuálne, zákazník má právo na ich opravu. Na uvedený účel oznámi zmeny alebo doplnenia svojich osobných údajov prevádzkovateľovi.
- 12.9.** Právo na vymazanie osobných údajov – zákazník má právo na vymazanie svojich osobných údajov, ak sa vyskytne niektorý z týchto dôvodov:
 - osobné údaje zákazníka už nie sú potrebné na účely, pre ktoré ich poskytol na spracúvanie,
 - súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov zákazník odvolal a prevádzkovateľ už neeviduje iný právny základ na ich spracúvanie,
 - zákazník namietať spracúvanie svojich osobných údajov,
 - preukáže sa, že osobné údaje zákazníka sa spracúvajú nezákonne,
 - ak ide o (zákonné) dôvody pre vymazanie.Prevádzkovateľ v týchto prípadoch osobné údaje zákazníka vymaže a súčasne zabezpečí vymazanie osobných údajov zákazníka u sprostredkovateľov. Ak budú osobné údaje zákazníka vymazané, v takom prípade zaniká možnosť využitia služby 24/7.
- 12.10.** Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov – p prípadoch stanovených v § 24 zákona č. 18/2018 Z. z. má zákazník právo požiadať o obmedzenie spracúvania svojich osobných údajov na účely využívania služby 24/7. Ak sa bude obmedzenie vzťahovať na povinné osobné údaje, z tohto dôvodu možnosť využívania služby 24/7 zanikne.
- 12.11.** Právo na prenos osobných údajov – zákazník má právo získať od prevádzkovateľa svoje osobné údaje, ktoré poskytol v štruktúrovanom, bežnom a strojovom čitateľnom formáte a právo preniesť tieto osobné údaje, ak je to technicky možné, ďalšiemu prevádzkovateľovi v prípade, ak:
 - sa jeho osobné údaje spracúvajú podľa § 13 ods. 1 písm. a) a b) a § 16 ods. 2 písm. a) a ak
 - sa spracúvanie jeho osobných údajov vykonáva automatizovanými prostriedkami.
- 12.12.** Právo namietať spracúvanie osobných údajov - zákazník má právo namietať voči spracúvaniu jeho osobných údajov, ktoré je založené na vzájomných legitímnych oprávnených záujmoch. V prípade, ak nie je presvedčivý legitímny oprávnený dôvod na ich spracúvanie a zákazník podá námietku, jeho osobné údaje nebudú ďalej spracúvané.
- 12.13.** Právo podať návrh na začatie konania – p prípade, ak je držiteľ vernostnej karty dotknutý na svojich právach ustanovených platnými právnymi predpismi, týkajúcimi sa ochrany osobných údajov, môže sa obrátiť na kontakty uvedené v týchto Všeobecných obchodných podmienkach na COOP Jednotu Slovensko alebo na COOP Jednotu Galanta, spotrebné družstvo, kde je vernostná karta držiteľa registrovaná. Okrem toho má držiteľ vernostnej karty právo podať sťažnosť na dozorný orgán, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava, tel. číslo: +421/2/ 3231 3214.

Súvisiace ustanovenia sú uvedené v príslušnej časti Pravidiel ochrany osobných údajov COOP Jednota Galanta, spotrebné družstvo, ktoré sú dostupné prostredníctvom webovej stránky spoločnosti COOP Jednota Galanta, spotrebné družstvo na adrese: <https://gdpr.somi.sk/coop/index.php?id=71>.

13. Zrušenie služby

- 13.1.** K zrušeniu služby 24/7 môže dôjsť zo strany zákazníka:
 - na základe písomnej alebo elektronickej požiadavky zákazníka o zrušenie zmluvy
 - odvolanie súhlasu na spracúvanie osobných údajov,
 - smrť zákazníka.
- 13.2.** K zrušeniu služby môže dôjsť zo strany poskytovateľa:
 - rozhodnutím poskytovateľa pri zneužití služby v zmysle týchto VOP alebo bez udania dôvodu
 - zrušenie služby 24/7 z rozhodnutia poskytovateľa.

14. Záverečné ustanovenie

Na práva a povinnosti, týmito VOP neupravené, sa vzťahujú príslušné ustanovenia právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky. Všetky spory vyplývajúce zo Služby, pokiaľ strany nedosiahnu zmier, bude riešiť príslušný súd Slovenskej republiky.

Poskytovateľ je oprávnený predajňu pre využívanie služby 24/7 prevádzka predajne bez obslužného režimu kedykoľvek ukončiť; takým ukončením nie sú narušené práva a povinnosti zmluvných strán z uzatvorených dohôd. Písomné oznámenie o ukončení tejto služby poskytovateľ služby zverejní na webových stránkach družstva.