

Obsah

O autoroch	V
Predhovor	VII
Zoznam použitých skratiek	XV
Kapitola 1. Základný právny rámec internetového obchodu	1
1.1 Zákon o elektronickom obchode	3
1.2 Zákon o ochrane spotrebiteľa	5
1.3 Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho ...	6
1.4 Zákon o ochrane osobných údajov a nariadenie GDPR	11
Kapitola 2. Informačné povinnosti prevádzkovateľa e-shopu	14
2.1 Informačné povinnosti podľa zákona o elektronickom obchode ...	14
2.2 Informačné povinnosti podľa zákona 102/2014 Z. z.	14
2.3 Najčastejšie pochybenia pri poskytovaní informácií spotrebiteľom ..	15
Kapitola 3. Uzatvorenie zmluvy v internetovom obchode	18
3.1 Objednávkový proces	18
3.2 Uzavretie zmluvy na diaľku, moment vzniku zmluvy	19
3.3 Dodacie a platobné podmienky dojednané pred uzavretím zmluvy, práva a povinnosti zmluvných strán	22
Kapitola 4. Reklamácie v elektronickom obchode	24
4.1 Náležitosti reklamácie	24
4.2 Informačné povinnosti e-shopu v súvislosti s reklamáciou	25
4.3 Zodpovednosť za vady predanej veci, záručná doba a jej plynutie	26
4.4 Práva spotrebiteľa vyplývajúce z vadného plnenia	27
4.5 Prijatie reklamácie	28
4.6 Lehoty pre vybavenie reklamácie	29
4.7 Uplatnenie reklamácie počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy	32
4.8 Uplatnenie reklamácie po dvanástich mesiacoch od kúpy	33
4.9 Odborné posúdenie a jeho náležitosti	33
4.10 Spôsob vybavenia reklamácie a povinnosti s tým spojené	36
4.11 Neprevzatie výrobku z reklamácie a skladné	39
4.12 Odôvodnené zamietnutie reklamácie	40
4.13 Reklamácia vykonanej služby	41

Obsah

4.14 Vybrané rozhodnutia Slovenskej obchodnej inšpekcie s poukazom na nesprávne vyriešenú reklamáciu	41
Kapitola 5. Právna úprava cien	46
5.1 Cena a DPH	47
5.1.1 Nové podmienky v zákone o DPH	49
5.1.2 Nekalé cenové praktiky	50
5.2 Akcie a výpredaje v e-shopoch	51
Kapitola 6. Nekalé obchodné praktiky v e-commerce	53
Kapitola 7. Zákaz nedovoleného geografického blokovania zákazníkov	58
7.1 Geografické blokovanie (geo-blocking) a právna úprava	58
7.2 Rovnaké zaobchádzanie pri prístupe k tovaru a službám	59
7.3 Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán dozoru	60
7.4 Zákaz nedovoleného geografického blokovania v praxi	61
Kapitola 8. Odstúpenie od zmluvy	63
8.1 Rozdiel medzi odstúpením od zmluvy a stornovaním objednávky ..	63
8.2 Spôsob uplatnenia práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a začiatok plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa zákona č. 102/2014 Z. z.	64
8.3 Formulár na odstúpenie od zmluvy	65
8.4 Povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy	66
8.5 Povinnosti kupujúceho pri odstúpení od zmluvy	68
8.6 Zodpovednosť spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru	68
8.7 Vrátenie tovaru po odstránení povinných označení (visačiek)	70
8.8 Nemožnosť odstúpenia od zmluvy	71
8.9 Nemožnosť odstúpenia od zmluvy na tovar zabalený v ochrannom obale	73
8.10 Odstúpenie od zmluvy inak ako v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.	75
Kapitola 9. Všeobecné obchodné podmienky	79
9.1 Povinnosť internetového obchodu vytvoriť všeobecné obchodné podmienky	79
9.2 Obsah všeobecných obchodných podmienok	79
9.3 Štruktúra všeobecných obchodných podmienok	82
9.3.1 Všeobecné ustanovenia obchodných podmienok	83
9.3.2 Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy	83
9.3.3 Práva a povinnosti zmluvných strán	84

9.3.4	Dodacie a platobné podmienky	84
9.3.5	Kúpna cena	85
9.3.6	Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare	85
9.3.7	Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie).....	85
9.3.8	Osobné údaje a ich ochrana.....	86
9.3.9	Odstúpenie od kúpnej zmluvy, nemožnosť odstúpenia od kúpnej zmluvy	86
9.3.10	Alternatívne riešenie sporov.....	87
9.3.11	Záverečné ustanovenia.....	91
9.4	Povinnosti prevádzkovateľa internetového obchodu nadväzujúce na všeobecné obchodné podmienky	91
9.4.1	Tlačidlo so slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“	91
9.4.2	Potvrdenie o uzatvorení zmluvy.....	92
9.4.3	Vyjadrenie súhlasu kupujúcim.....	93
9.4.4	Výslovné informovanie spotrebiteľa pred odoslaním objednávky	93
9.4.5	Informovanie o obmedzeniach dodávky tovaru a platobných prostriedkoch na webovom sídle	94
9.4.6	Dobierka.....	94
9.4.7	Ďalšie informácie a povinnosti elektronického obchodu súvisiace s obchodnými podmienkami.....	94
9.5	Prejavenie súhlasu kupujúceho so všeobecnými obchodnými podmienkami	95
9.6	Kontrolný orgán a sankcie	96
9.7	Osobitné dojednania vo všeobecných obchodných podmienkach vzťahujúce sa na špecifické potreby obchodnej činnosti elektronického obchodu.....	96
9.8	Najčastejšie obsahové chyby všeobecných obchodných podmienok s poukazom na rozhodnutia Slovenskej obchodnej inšpekcie. Aplikačná prax.....	98
9.8.1	Ilustračná fotografia ako nekalá (klamlivá) obchodná praktika	98
9.8.2	Katalógové fotografie	99
9.8.3	Nesprávne uvedená cena tovaru v internetovom obchode .	100
9.8.4	Orientačný charakter dodacích lehôt.....	101
9.8.5	Výsledok reklamácie nemôže predávajúci určovať vopred .	101
9.8.6	Odozdanie tovaru do reklamačného konania zo strany spotrebiteľa nemožno obmedzovať pre nedostatok pôvodného obalu.....	102

Obsah

9.8.7	Nesprávne uvedené informácie týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku	103
9.8.8	Nerovnováha v právach a povinnostiach zmluvných strán v dôsledku povinnosti vrátiť spotrebiteľovi všetky platby....	103
9.8.9	Porušenie zákazu predávajúcim upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov	104
Kapitola 10. Ochrana osobných údajov v internetovom obchode ..		105
10.1	Základné pojmy súvisiace s ochranou osobných údajov	105
10.1.1	Osobný údaj	105
10.1.2	Prevádzkovateľ	108
10.1.3	Sprostredkovateľ	111
10.1.4	Tretia strana a príjemca	112
10.1.5	Dotknutá osoba	114
10.2	Povinnosti prevádzkovateľa e-shopu z pohľadu osobných údajov.....	115
10.3	Spracúvanie cookies na webovej stránke	117
10.3.1	Kedy sú cookies osobným údajom?	119
10.3.2	Informačná povinnosť o spracúvaní cookies	119
10.4	Kontroly Úradu na ochranu osobných údajov SR	121
10.5	Sankcie za porušenie povinností prevádzkovateľa	125
Vzory pre prevádzkovateľa e-shopu		129
Vzor č. 1	Návrh obchodných podmienok pri predaji tovaru	129
Vzor č. 2	Návrh obchodných podmienok pri poskytovaní služieb	148
Vzor č. 3	Reklamačný formulár na uplatnenie reklamácie zákazníkom	169
Vzor č. 4	Formulár na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľov	171
Vzor č. 5	Odpoveď predávajúceho na odstúpenie od zmluvy	173
Vzor č. 6	Výzva na zaplatenie dlhu – pokus o zmier	177
Vzor č. 7	Odborné posúdenie	179
Vzor č. 8	Vyjadrenie k začatiu správneho konania	180
Vzor č. 9	Stanovisko k inšpekčnému záznamu	183
Vzor č. 10	Odvolaanie voči rozhodnutiu o uložení pokuty	187
Vzor č. 11	Informačná povinnosť pri spracúvaní osobných údajov z kontaktného formulára	190
Vzor č. 12	Informačná povinnosť pri poskytnutí osobných údajov a spracúvanie cookies	193
Vzor č. 13	Informačná povinnosť pri poskytnutí osobných údajov na základe súhlasu dotknutej osoby	197
Vzor č. 14	Informovaný súhlas na marketingové účely	200
Vzor č. 15	Text súhlasu na marketingové účely	203

Obsah

Vzor č. 16 Súhlas so spracovaním osobných údajov uchádzačov.....	204
Vzor č. 17 Zmluva o spracúvaní osobných údajov medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom.....	207
Vzor č. 18 Záznam o poverení osoby	213
Použitá literatúra	221
Vecný register	229