

Všeobecné obchodné podmienky

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "Obchodné podmienky") stanovujú práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s poskytovaním služieb v rámci programu výživového poradenstva, diagnostiky a sprostredkovaných laboratórnych testov na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku na internetovej stránke <https://www.nutriclinic.sk/> medzi poskytovateľom a klientom/záujemcom podľa Zákona na ochranu spotrebiteľa č. 102/2014 Z.z.. Tieto Obchodné podmienky sa použijú primerane aj na predaj tovaru poskytovateľom (napríklad autorskej knihy, výživových doplnkov a podobne), ak dochádza k nemu v rámci poskytovania Služieb. Tieto Obchodné podmienky sa uplatnia vtedy, ak neboli medzi klientom/kupujúcim a Predávajúcim dohodnuté iné podmienky (napr. v objednávke) pri uzatváraní kúpnej zmluvy prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na webovej stránke dostupnej na internetovej adrese www.nutriclinic.sk

1.2 Poskytovateľom je spoločnosť: NUTRICLINIC s.r.o. so sídlom Modrovka 155, 916 35 Modrovka, IČO: 54431956, DIČ: 2121699360, zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 56994/R, zo dňa 10.12.2025, e-mail: info@nutriclinic.sk

1.3 Klientom/kupujúcim je spotrebiteľ, t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Službu je oprávnená využiť len fyzická osoba, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, vyjadrila súhlas s týmito VOP a riadne vyplnila objednávku, respektíve zaplatila za služby. Nákup uskutočnený podnikateľským subjektom sa riadi ustanoveniami Obchodného zákonníka, t.j. z.č. 513/1991 Zb v znení neskorších zmien a doplnkov.

1.4 Orgánom dozoru pre ochranu spotrebiteľa je Inšpektorát SOI: **Slovenská obchodná inšpekcia** Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín.

1.5 Službami (ďalej len "služby") sa rozumie služba zdravej výživy a komplexnej nutričnej typológie a ďalšie služby, ktoré poskytovateľ ponúka v rámci výživového poradenstva, ako napríklad konzultácie, programy zdravia, semináre, kurzy, diagnostiky, laboratórne testy a pod.

1.6 V zmysle § 2 ods. 1 písm. s) z.č. 355/2007 Z.z. ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia sa pod pojmom zdravá výživa rozumie výživa vytváraná optimálnym zabezpečením fyziologických požiadaviek organizmu v daných životných a pracovných podmienkach na základe vedeckých poznatkov, odporúčaných výživových dávok a poznatkov Svetovej zdravotníckej organizácie.

2. Objednávka a uzavretie zmluvy

2.1 Zmluvný vzťah medzi klientom/ záujemcom a Poskytovateľom spravidla vzniká vyplnením a zaslaním objednávky cez rezerváčny formulár, nákupom cez eshop na web stránke www.nutriclinic.sk, alebo www.ponuky.nutriclinic.sk alebo emailom alebo vyplnením kontaktného formulára s osobnými údajmi (meno, priezvisko a bydlisko) so žiadosťou o poradenstvo, alebo vyplnením a zaslaním Zdravotného alebo Lifestyle dotazníka (meno, priezvisko, bydlisko a dátum narodenia) alebo vypísaním čestného prehlásenia s osobnými údajmi (meno, priezvisko, bydlisko a dátum narodenia) o dodržiavaní podmienok absolvovania konzultácie, programu alebo kurzu. Odoslanie vyplnenej objednávky sa považuje za návrh na uzavretie zmluvy podľa Občianskeho zákonníka. K uzavretiu zmluvy dochádza potvrdením objednávky zo strany poskytovateľa. Zmluvný vzťah môže vzniknúť aj konkludentným spôsobom, pokiaľ je zo správania a písomných alebo ústnych vyjadrení klienta/zájemcu zrejmé, že si praje, prosí, žiada o poskytnutie rady, tipu, odporúčania alebo návrhu ohľadom zlepšenia jeho zdravia. Klient podaním objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito VOP, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky.

2.2 Poskytovateľ nie je povinný prijať objednávku, ak klient/záujemca (I.) v minulosti neplnil svoje povinnosti pri poskytovaní služieb (napr. neuhradil cenu Služieb), (II.) má poskytovateľ zo správania klienta/záujemcu pochybnosti, či rozumie, čo je predmetom služieb a za akých podmienok majú byť služby poskytované, alebo (III.) má pochybnosti, či má vážny záujem o čerpanie služieb k účelu, ku ktorému sú určené.

2.3. V prípade poskytovania služieb osobám mladším ako 18 rokov, je poskytovateľ oprávnený požadovať písomný súhlas nositeľa rodičovských práv s poskytovaním služieb.

2.4. Klient/záujemca si je vedomý, že poskytované služby nie sú zdravotníckymi službami (zdravotnou starostlivosťou) v zmysle zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotných službách, v znení neskorších predpisov. Ak zdravotný stav klienta/zájemcu vyžaduje osobitný výživový režim, prípadne je obmedzený v užívaní určitého druhu výživy, vždy sa dopredu poradí so svojim lekárom a o týchto skutočnostiach informuje poskytovateľa.

3. Priebeh a popis služieb

3.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby odborne a starostlivo. Klient/záujemca je povinný v potrebnom rozsahu spolupôsobiť pri poskytovaní služieb, najmä pravdivo zodpovedať otázky poskytovateľa, dostavovať sa na predpísané konzultácie, kurzy (fyzicky alebo videohovorom) a riadiť sa odporúčaniami poskytovateľa, pokiaľ ide o stravovanie, varenie,

pohybové aktivity atď. Pokiaľ klient/záujemca nebude poskytovať požadovanú súčinnosť, nemôžu služby priniesť očakávaný výsledok. Úspešnosť zdravotných programov a protokolov nie je zaručená, lebo závisí od mnohých faktorov, ako napríklad genetické predpoklady, epigenetické vplyvy (napr. toxické prostredie, stres, vedľajšie účinky liekov) a tiež od toho, nakoľko sa klient drží všetkých odporúčení od terapeuta. V prípade nespokojnosti klienta s výsledkami, tomuto klientovi nevzniká nárok na čiastočné ani celkové vrátenie finančných prostriedkov.

3.2. Služby budú poskytované v súlade s aktuálnymi vedeckými poznatkami, avšak poskytovateľ nemôže zaručiť, že sa dosiahne výsledok, ktorý si klient/záujemca praje (napr. zníženie hmotnosti o určitý počet kilogramov). Dosiahnutie tohto výsledku závisí od mnohých faktorov, ktoré nie sú úplne pod kontrolou poskytovateľa (napr. vplyv prostredia, stres, dodržiavanie odporúčaní atď.). Nedosiahnutie výsledkov nie je dôvodom na vrátenie ceny za poskytnutú službu. Riadnym poskytovaním súčinnosti sa však podstatne zvýši pravdepodobnosť dosiahnutia očakávaného výsledku.

3.3 Pokiaľ klient/záujemca nebude riadne poskytovať súčinnosť, je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služieb alebo od neho odstúpiť. Poskytovaním súčinnosti sa na účely tohto ustanovenia rozumie aj úhrada ceny poskytovaných služieb, alebo dostavenie sa na vopred dohodnutú konzultáciu v stanovený čas.

3.4. V prípade organizovania kurzu varenia je účastník povinný dodržiavať zásady riadneho obhospodarovania a nakladania s pracovnými prostriedkami, náradím a prístrojmi poskytovateľa a v prípade ich poškodenia alebo zničenia je povinný nahradiť škodu v plnej výške.

3.5 Testovací kit mikrobiálnych testov môže po čase degradovať a expirovať. Preto je klient povinný využiť túto službu do 6 mesiacov od jej zakúpenia. V opačnom prípade klinika nie je povinná refundovať prostriedky za nákup testov.

3.6 Laboratórium nemusí byť schopné spracovať zaslanú vzorku (slín, stolice, vaginálneho výteru) ak klient neposkytne dostatočné množstvo odberovej vzorky alebo naopak odoberie príliš veľké množstvo, ktoré nemôže byť spracované laboratóriom, čím je klient riadne upovedomený podrobnými inštrukciami (vrátane ilustračných obrázkov a videa), alebo ak iným spôsobom nepostupuje podľa priložených inštrukcií. V takomto prípade laboratórium nie je schopné dodať požadovanú službu a klientovi tým zaniká nárok na vrátenie peňazí. Laboratórium môže podľa svojho uváženia navrhnúť opakované testovanie a preposlať test opäť na náklady laboratória alebo klienta, avšak poskytovateľ za túto náhradu zdarma neručí a nemôže ju garantovať. Opätovné objednanie kuriéra za odoslanie náhradnej vzorky, ako náhradu za zle odobratú vzorku, hradí klient/záujemca poskytovateľovi, ktorý následne objedná túto službu v kuriérskej spoločnosti. Poplatok za takúto službu je

60

Eur.

3.7 Poskytovateľ zaisťuje dodanie kitu kuriérskou službou na adresu klienta za poplatok kuriérskej spoločnosti. Klient má možnosť si kit vyzdvihnúť sám osobne priamo na klinike poskytovateľa, na adrese: Poliklinika Piešťany, Rekreačná 2, 921 01 Piešťany. V prípade zásahu vyššej moci, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za oneskorené doručenie kitu. Klient je povinný po obdržaní kitu postupovať podľa pokynov poskytovateľa a podľa priložených inštrukcií.

3.8 Klient si je vedomý toho, že je zakázané priebeh konzultácie nahrávať akýmkoľvek spôsobom, čím by porušil obchodné tajomstvo a know-how poskytovateľa. V prípade porušenia tejto povinnosti, má poskytovateľ nárok na náhradu škody.

3.9 Klient si je vedomý, že mu objednávkou služieb, ktoré sú v obchodnej ponuke poskytovateľa, nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných lóg či patentov poskytovateľa alebo ďalších firiem, ak nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak.

3.10 S nutričným plánom klient obdrží rozvrh kontrol, ktoré sa musia uskutočniť v rámci dohodnutej a zaplatenej celkovej dĺžky programu, pričom termín začiatku a konca programu bude jasne uvedený v príslušnom nutričnom terapeutickom pláne. Ak navrhnutý termín klientovi nevyhovuje musí to vopred oznámiť na email info@nutriclinic.sk alebo sms správou na číslo kliniky 0948 678 761 a dohodnúť si nový termín, najneskôr však do 24h pred termínom konzultácie.

3.11 Klient berie na vedomie a súhlasí s nasledovným:

- 3.11.1 Som zodpovedný za kontaktovanie svojho praktického lekára alebo špecialistu v prípade akýchkoľvek zdravotných problémov.
- 3.11.2 Dávam vám povolenie kontaktovať môjho praktického lekára ohľadom akýchkoľvek dohodnutých aspektov môjho prípadu.
- 3.11.3 Ak dostávam liečbu od svojho praktického lekára alebo iného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, mal by som mu/jej povedať o akejkoľvek výživovej stratégii, ktorú poskytuje poskytovateľ - môj terapeut/ nutričný špecialista. Je to nevyhnutné z dôvodu akejkoľvek novej reakcie medzi liekom a nutričným plánom.
- 3.11.4 Je dôležité, aby som svojmu nutričnému špecialistovi povedal o akejkoľvek lekárskej diagnóze, liekoch, bylinkách alebo potravinových doplnkoch, ktoré užívam, pretože to môže ovplyvniť výživový program.
- 3.11.5 Ak mi nie je jasné, aký je dohodnutý program nutričnej terapie/dávky potravinového doplnku/časové obdobie, mal by som okamžite kontaktovať svojho nutričného špecialistu, aby mi to vysvetlil.
- 3.11.6 Musím kontaktovať svojho nutričného špecialistu, ak by som si želal pokračovať v akomkoľvek špecifikovanom doplnkovom programe dlhšie ako pôvodne dohodnuté obdobie, aby som predišiel možným nežiaducim reakciám.
- 3.11.7 Nahrávanie konzultácií akoukoľvek formou elektronických médií nie je povolené bez písomného súhlasu mňa a môjho výživového špecialistu.

4. Digitálne produkty

4.1 Predmetom tohto dodatku zmluvy je dodanie digitálneho obsahu, najmä elektronických kníh (eBookov) vo formáte PDF (ďalej len „Digitálny obsah“).

4.2 Digitálny obsah je chránený autorským právom podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon.

4.3 Zakúpením Digitálneho obsahu získava zákazník nevýhradnú, neprenosnú a časovo neobmedzenú licenciu výhradne na osobné použitie.

4.4 Cena a platobné podmienky

4.4.1 Cena Digitálneho obsahu je uvedená na webovom rozhraní Predávajúceho.

4.4.2 Digitálny obsah je zákazníkovi sprístupnený až po úplnom zaplatení kúpnej ceny.

4.5 Poučenie o odstúpení od zmluvy

4.5.1 Zákazník – spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní bez uvedenia dôvodu, pokiaľ nedošlo k začatiu poskytovania Digitálneho obsahu. (stiahnutiu ebooku zákazníkom alebo odoslaniu ebooku zákazníkovi)

4.5.2 Zákazník berie na vedomie, že udelením výslovného súhlasu so začatím poskytovania Digitálneho obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca právo na odstúpenie od zmluvy v súlade s § 19 ods. 1 písm. m) zákona č. 108/2024 Z. z.

4.6 Personalizácia, výslovný súhlas a technická ochrana

4.6.1 Digitálny obsah je dodávaný ako personalizovaná a technicky zabezpečená kópia.

4.6.2 Za účelom ochrany autorských práv Predávajúci využíva spracovateľa: Phasentic Labs s.r.o. Domkársky rad 695/8, 921 01 Piešťany, Slovenská republika

4.6.3 Zákazník výslovne súhlasí s tým, že jeho osobné údaje v rozsahu meno, poradové číslo a e-mailová adresa budú:

4.6.3.1 použité na vytvorenie unikátnej personalizovanej kópie Digitálneho obsahu,

4.6.3.2 vložené priamo do PDF dokumentu vo forme viditeľných aj neviditeľných ochranných prvkov,

4.6.3.3 použité na zaheslovanie PDF dokumentu a technické zabezpečenie proti neoprávnenému šíreniu.

4.6.4 Tento súhlas je nevyhnutnou podmienkou dodania Digitálneho obsahu.

4.7 Dodanie digitálneho obsahu a reklamácie

4.7.1 Personalizovaný PDF súbor je sprístupnený prostredníctvom služby uschovna.cz a/alebo elektronickou poštou.

4.7.2 Odkaz na stiahnutie je aktívny po dobu 14 dní od jeho sprístupnenia. Po uplynutí tejto doby sa stáva neaktívnym.

4.7.3 Opätovné vygenerovanie Digitálneho obsahu po uplynutí lehoty môže byť spoplatnené.

4.7.4 Reklamácie je možné uplatniť e-mailom. Predávajúci odstráni vadu bezodkladne, najneskôr do 30 dní.

4.8 Zákaz neoprávneného použitia

4.8.1 Zákazník sa zaväzuje, že Digitálny obsah nebude kopírovať, šíriť, zdieľať, tlačiť, nahrávať ani sprístupňovať tretím osobám.

4.8.2 Porušenie tejto povinnosti sa považuje za závažné porušenie zmluvy a zásah do autorských práv.

5. Ceny služieb a platba a poplatky

5.1. Všetky ceny sú konečné, vrátane všetkých daní. Predávajúci je platiteľom DPH. Za poskytovanie Služieb je klient/záujemca povinný uhradiť cenu stanovenú v objednávke alebo uvedenú v cenníku platnom v čase začatia poskytovania služieb. Cena za dodávku produktu a služby uvedeného v zmluve je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Predávajúci je registrovaný ako platca DPH a k cene za dodanie služby je fakturovaná sadza DPH v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov.

5.2. Ak nie sú dohodnuté iné lehoty splatnosti, je klient/záujemca povinný uhradiť celú cenu objednaných alebo vyžiadaných služieb pri odovzdaní objednávky (pred začatím konzultácie) poskytovateľovi platobnými metódami povolenými poskytovateľom (v hotovosti, bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa, a pod). Klient môže zaplatiť za požadovanú službu priamo na klinike buď v hotovosti alebo prevodným príkazom na účet poskytovateľa. Pokiaľ sa cena prevádza bezhotovostným prevodom, považuje sa za uhradenú dňom pripísania finančnej čiastky na účet poskytovateľa, klientom /záujemcom a je prijatá na účet poskytovateľa do 72 hodín od objednania služby online avšak minimum 24 h pred termínom konzultácie (čo z dvoch skutočností nastane skôr), inak objednávka nie je potvrdená a objednávka a termín služby môže byť zrušený, ak nie je dohodnuté inak.

5.3 Avšak, všetky online objednané služby, konzultácie a programy musia byť zaplatené najneskôr 24 hodín pred objednaným termínom, pričom platbou sa zároveň potvrdzuje termín stretnutia. Ak klient/záujemca neuhradí online faktúru/platbu najneskôr 24h pred objednaným termínom konzultácie, tento termín konzultácie sa môže automaticky zrušiť, pričom toto zrušenie nie je poskytovateľ povinný oznámiť klientovi/záujemcovi, ktorý zrušenie dohodnutého termínu vyjadril tým, že

v dohodnutom termíne neuhradil dohodnutú platbu. Zmena termínu zaplatenej služby je možná len po dohode a možnosti voľného termínu poskytovateľa.

5.4 Ak je cena za služby dohodnutá na splátkový kalendár podľa dohody s Poskytovateľom, tento rozvrh bude uvedený v prvej faktúre a klient/záujemca má povinnosť ju zaplatiť v celkovej výške programu v dohodnutých splátkach a termínoch. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neposkytnúť ďalšie konzultačné služby pokým nebude uhradená príslušná splátka podľa dohodnutého rozvrhu.

5.5 V cene služieb nie je zahrnutý tovar, ktorý si klient/záujemca objedná ako výživový doplnok. Poskytovateľ môže odporučiť zakúpenie určitého tovaru v súvislosti s poskytovaním služieb alebo využitie určitých partnerských služieb; ide však len o odporúčanie, ktoré nie je podmienkou riadneho čerpania služieb.

5.6 Okrem toho, čo je uvedené vyššie, nemá klient/záujemca nárok na vrátenie žiadnej časti ceny služieb ani na inú zľavu, ak úplne alebo čiastočne nevyčerpal objednané služby (najmä nemá nárok na vrátenie ceny služieb za minulú dobu, ak sa svojvoľne nedostavil na konzultácie, kurzy a podobne u Poskytovateľa alebo objednaný kurz/program skončil platnosť uplynutím dohodnutej doby).

5.7 Ak sa klient nedostaví na objednanú platenú konzultáciu, kontrolu a neospravedlní svoju neúčast' aspoň 24 hodín pred plánovaným termínom, má poskytovateľ právo účtovať plnú sumu objednaných služieb a konzultáciu považovať za vykonanú bez nároku na náhradu termínu alebo predĺženia dohodnutej dĺžky programu, pričom klient s takýmto postupom súhlasí. Ak však klient potrebuje svoj termín zrušiť alebo presunúť, musí oboznámiť o tejto skutočnosti Poskytovateľa najmenej 24 hodín vopred, a to buď e-mailom na info@nutriclinic.sk, alebo telefonicky na 0948 678 761 alebo osobne. Programy/Protokoly zdravia bežne končia dátumom poslednej kontroly podľa rozvrhu kontrol, ktorý klient obdrží v nutričnom pláne na začiatku programu, ak nebolo s poskytovateľom dohodnuté inak.

5.8 Po skončení programu zdravia si klient môže zakúpiť predĺženie programu zdravia o požadovanú dĺžku alebo počet kontrol za dohodnutú odplatu podľa platného cenníka v čase objednania služby.

5.9 Laboratórne samotesty nie je možné vykonať na klinike. Klient si však môže po dohovore s poskytovateľom priniesť na kliniku riadne odobratú vzorku na dohodnutý termín s poskytovateľom. Službu „prevzatie vzorky kuriérom na klinike“ je možné poskytnúť iba vo vybratých dňoch a vo vopred dohodnutom termíne. Takáto služba je spolplatnená manipulačným poplatkom vo výške 20 Eur. Táto vzorka musí byť odobratá podľa pokynov a musí obsahovať všetky náležitosti, vrátane vyplneného formulára. V prípade potreby môže poskytovateľ klientovi pomôcť s vyplnením formulára. Ak sa klient nedostaví so vzorkou testu na kliniku na dohodnutý termín odberu vzorky kuriérskou službou a poskytovateľ bude nútený zrušiť objednanú kuriérsku službu a ak kuriérska spoločnosť zaúčtuje svoj poplatok za prepravu poskytovateľovi, takýto poplatok kuriérskej služby vo výške 30 Eur (preprava zo Slovenska do zahraničia) znáša klient. V takomto prípade bude klientovi okrem poplatku kuriérskej služby zaúčtovaný aj administratívny poplatok vo výške 30 Eur.

6. Odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služby

6.1 Klient vyslovuje súhlas s tým, aby poskytovateľ začal s poskytovaním služby ihneď po tom, čo mu Klient zaplatí celú cenu objednanej služby. Pokiaľ nie je v týchto VOP uvedené inak, vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 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 poskytovateľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov), ak mu bude úplne poskytnutá služba.

6.2 Klient má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy o poskytnutí laboratórných testov aj bez uvedenia dôvodu, ak do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby odošle poskytovateľovi oznámenie o odstúpení od zmluvy a neporušený testovací kit/sadu (t.j. v neporušenej obálke s neporušeným ochranným štítkom) vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v akom ho prevzal. Peniaze zaplatené za poskytovanie služby budú v takom prípade klientovi vrátené najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy a doručenia nepoužitého a neporušeného kitu znížené o administratívny poplatok zahŕňajúci čas a náklady poskytovateľa spojený s dopravnou spoločnosťou (kuriérom v rámci SR), admin poplatok sa účtuje 30 Eur. V prípade, že dôjde k otvoreniu testovacieho kitu a porušeniu ochranného štítka, bude klientovi zaúčtovaný poplatok vo výške 30 Eur za hygienicky nepoužiteľný kit a prípadne aj alikvotný poplatok za už vyčerpané konzultačné služby, ak už k nim došlo pred odstúpením zmluvy vrátením kitu. Odstúpenie od zmluvy môže klient zaslať na adresu sídla poskytovateľa či na adresu elektronickej pošty poskytovateľa uvedenú v záhlaví. V prípade uplatnenia odstúpenia od zmluvy elektronicou formou musí byť zároveň neporušený kit zaslaný poskytovateľovi v rovnakej 14-dňovej lehote, a to na náklady klienta. V takomto prípade je potrebné, aby klient vyplnil Formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý bude klientovi zaslaný na vyžiadanie po tom, čo poskytovateľovi oznámi svoj úmysel odstúpiť od zmluvy. Formulár tvorí Prílohu A k týmto podmienkam.

6.3 Laboratórne testy nie je možné refundovať odo dňa prevzatia vzorky kuriérom a jej odoslania do laboratória, keďže Poskytovateľ je povinný zaplatiť laboratóriu finančnú odplatu za danú službu.

6.4 Vzhľadom na digitálnu povahu služieb Poskytovateľa, právo na odstúpenie od uzavretej zmluvy za všetky konzultačné služby (vrátane Programov zdravia, epigenetickej analýzy a protokolom k laboratórnym testom), alebo za predaj digitálnych produktov (e-book, zdravotný protokol, príručka, kurz a podobne) alebo za laboratórne testy, klientovi zaniká za nasledovných okolností:

6.4.1 uplynutie 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy zaplacením za službu alebo laboratórny test a to aj v prípade, že ešte nezačalo čerpanie služby klientom;

6.4.2 alebo začatím čerpania služby klientom pred uplynutím 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy zaplacením za službu alebo laboratórny test, a to napríklad prevzatím Programu Zdravia, Epigenetického Protokolu, Protokolu k laboratórnym testom a podobne;

6.4.3 alebo nákupom digitálneho produktu (e-book, zdravotný protokol, príručka, kurz a podobne) vzhľadom na jeho digitálnu povahu a vzhľadom na možnosť ho okamžite stiahnuť a mať okamžitý prístup k jeho obsahu.

7. Reklamačné konanie

7.1 Voči poskytovateľovi, ktorý poskytuje služby je klient/záujemca oprávnený vzniesť výhrady, sťažnosti a reklamácie v súvislosti s poskytovaním Služieb (ďalej len "Reklamácie"). Reklamácia sa môže týkať obsahu služieb alebo spôsobu ich poskytovania.

7.2 Reklamácia bude poskytovateľom vybavená do 14 (štrnástich) dní, vo zvlášť zložitých prípadoch do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

7.3 Poskytovateľ vykoná príslušné vyšetrenia a na ich základe vyhodnotí Reklamáciu ako oprávnenú alebo neoprávnenú. Ak poskytovateľ vyhodnotí Reklamáciu ako oprávnenú, vykoná na svoje náklady úkony, ktorými odstráni závažný stav a poskytne náhradu. Náhradou sa rozumie najmä nové poskytnutie pôvodne chybných služieb alebo zľavu z poskytovaných služieb. Ak poskytovateľ vyhodnotí Reklamáciu ako neoprávnenú, bez odkladu o tom informuje klienta/záujemcu a ten má právo podať podnet na alternatívne riešenie sporu spôsobom uvedeným nižšie.

7.4 Pokiaľ poskytovateľ v rámci svojich služieb ponúkne klientovi/záujemcovi aj určité výživové doplnky alebo iný tovar, má postavenie predávajúceho a klient postavenie kupujúceho. Ako taký zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

7.5 Záručná doba na nový tovar je 24 mesiacov, ktorá plynie od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba skončí dňom tejto lehoty uvedenej na obale alebo návode a to aj v prípade, ak uplynie menej ako 24 mesiacov po prevzatí tovaru kupujúcim. Reklamáciu na veci, ktoré sa rýchlo kazia, musí kupujúci uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe.

7.6 Ak má tovar vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

7.7 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u poskytovateľa osobne alebo na jeho email: info@nutriclinic.sk. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, alebo zamietnutím reklamácie.

7.8 Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

8. Alternatívne riešenie sporov

8.1 Kupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@nutriclinic.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho spotrebiteľské práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

8.2 Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom

Mlynské nivy 44/A 827 15, Bratislava 212 Slovenská republika, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebiteľ.sk> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 zo 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22 / ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).

8.3 Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

9. Spoločné a záverečné ustanovenia

9.1 Oznámenia a správy voči poskytovateľovi je klient/zákujemca povinný robiť písomne. Pod písomnou formou sa rozumie aj elektronická pošta bez zaručeného elektronického podpisu. Keď je ohlásenie alebo oznámenie zasielané poštou, považuje sa za doručené tiež, ak ich odmietne adresát prevziať, ak si ich adresát nevyzdvihne do 5 (piatich) dní od jeho uloženia v poštovej prevádzke potom, čo nebol zastihnutý na doručovacej adrese, alebo márnym pokusom o doručenie, ak neexistuje doručovacia adresa alebo sa adresát nezdržiava na doručovacej adrese.

9.2 Oznámenia a správy sa posielajú na doručovaciu adresu strán, ktorými sú adresy uvedené v objednávke. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť doručovaciu adresu písomným oznámením druhej strane.

9.3 Tieto Obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou objednávky (zmluvy o poskytovaní služieb) uzatvorenej medzi klientom/zákujemcom na strane jednej strane a poskytovateľom na strane druhej. Práva a povinnosti vyplývajúce z týchto Obchodných podmienok sú súčasťou zmluvného vzťahu a klient/zákujemca vyhlasuje, že sa s nimi oboznámil pred zaslaním formulára, objednávky alebo žiadosti o poskytnutie informácie od poskytovateľa.

9.4 Poskytovateľ je oprávnený tieto Obchodné podmienky kedykoľvek zmeniť, a to zverejnením zmien alebo nového znenia na oficiálnych internetových stránkach spoločnosti.

9.5 Klient/zákujemca berie na vedomie a súhlasí, že práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami sa okrem týchto všeobecných obchodných podmienok riadia príslušnými právnymi predpismi SR. Vo veciach, ktoré nemožno riešiť týmito obchodnými podmienkami, sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich vyhotovenia uvedeným nižšie.

V Piešťanoch, dňa 1.1.2026

NUTRICLINIC s.r.o.
Štefan Blážo – konateľ



NUTRICLINIC s.r.o.
Cintorínska 2702/13
Piešťany 921 01
IČO: 54 431 956
DIČ: 212 169 9360

AMBULANCIA:
Poliklinika Piešťany
Rekreačná 4827/2
921 01 Piešťany



+421 948 678 761



info@nutriclinic.sk



nutriclinic.sk