

Vzťahuje sa len na zákazníka, ktorý je spotrebiteľom (fyzická osoba konajúca mimo svojej podnikateľskej činnosti). Právny rámec: § 15, § 17, § 19 – § 22 zákona č. 108/2024 Z. z. a zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

## Časť 1 — Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka

### 1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese: **WebHeroes s.r.o., Jaseňová 3249/38, 949 01 Nitra, telefónne číslo: +421 944 979 792, e-mail: info@klubos.sk**. Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám odovzdali alebo zaslali, jeho použitie však nie je povinné.

Právo na odstúpenie od zmluvy môžete uplatniť aj online funkciou „**odstúpiť od zmluvy tu**“ v aplikácii v časti **Nastavenia organizácie → Predplatné**. Ak využijete túto možnosť, potvrdenie o doručení odstúpenia od zmluvy vrátane jeho obsahu, dátumu a času jeho odoslania Vám bezodkladne poskytneme na trvanlivom médiu (napríklad e-mailom).

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

### 2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Ak ste požiadali o začatie poskytovania služby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.

## Časť 2 — Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

– Komu: **WebHeroes s.r.o., Jaseňová 3249/38, 949 01 Nitra, e-mail: info@klubos.sk**

– Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu: .....

– Dátum objednania/dátum prijatia\* .....

– Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe) .....

– Dátum .....

\* Nehodiace sa prečiarknite.

## Časť 3 — Oznámenie pri zamietnutí žiadosti o nápravu (§ 11 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z.)

**Kedy sa oznámenie posielajú.** Povinnosť informovať spotrebiteľa o subjektoch alternatívneho riešenia sporov vzniká **výlučne pri zamietavej odpovedi** na žiadosť o nápravu. Mlčanie ju nespúšťa (márnym uplynutím 30 dní od odoslania žiadosti sa spotrebiteľovi otvára cesta na ARS podľa § 11 ods. 3) a vyhovie žiadosti ju nespúšťa tiež. Oznámenie sa doručuje **na trvanlivom médiu** — e-mail vyhovuje (§ 2 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z. ho menuje výslovne). Text nižšie sa vkladá do **každej** zamietavej odpovede; odporúča sa zabudovať ho priamo do šablóny podpory (ticketing), aby splnenie nezáviselo od ľudskej disciplíny.

**Znenie oznámenia** (podľa counsel-opinion-2026-08-05.md, časť I/5.5):

Keďže sme Vašej žiadosti o nápravu nevyhoveli, informujeme Vás v súlade s § 11 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z., že máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Príslušným orgánom alternatívneho riešenia sporov je **Slovenská obchodná inšpekcia**, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, [www.soi.sk](http://www.soi.sk). Návrh možno podať aj inému subjektu zapísanému v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Návrh môžete podať do jedného roka od doručenia tejto odpovede.

## Časť 4 — Alternatívne riešenie sporov (ARS) a orgán dozoru

**Žiadosť o nápravu.** Ak nie ste spokojný/á so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu, alebo ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva, môžete nám podať **žiadosť o nápravu** na [info@klubos.sk](mailto:info@klubos.sk).

**Návrh na začatie ARS.** Ak na žiadosť o nápravu odpovieme zamietavo alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od odoslania, máte právo podať **návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** podľa zákona č. 391/2015 Z. z. subjektu alternatívneho riešenia sporov. Príslušným subjektom je **Slovenská obchodná inšpekcia** ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)); návrh možno podať aj prostredníctvom iného subjektu zapísaného v zozname, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>

**Orgán dozoru.** Dozor nad dodržiavaním povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia — **Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj, Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1, tel. 037/7720 001.**