

Všeobecné obchodné podmienky

Článok I. Všeobecné ustanovenia

1. Poskytovateľom služieb je obchodná spoločnosť, podnikajúca pod názvom: SILVERGON s. r. o., IČO: 50 834 207, DIČ: 2120511074, Belopotockého 3058/1, Bratislava - mestská časť Staré Mesto, 811 05, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: sro, vložka číslo: 119561/B, web.stránka: www.silvergon.com e-mail: info@silvergon.com (ďalej len „Poskytovateľ“).
2. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú poskytovanie asistenčných služieb pre seniorov poskytované Poskytovateľom a úpravu práv a povinností s tým súvisiacich.
3. Objednávateľom je osoba, ktorá objednala od Poskytovateľa asistenčné služby pre seniorov, pre seba alebo v prospech inej osoby, a ktorá sa týmito VOP zaviazala platiť cenu za asistenčné služby (ďalej ako „Objednávateľ“).
4. Užívateľ je osoba, pre ktorú Objednávateľ u Poskytovateľa službu objednal (ďalej len „Užívateľ“). V prípade, ak si Objednávateľ objednal služby pre seba, je zároveň Užívateľom.

Článok II. Asistenčné služby pre seniorov

1. Dodávka, inštalácia tabletu a osobné školenie

Služba obsahuje:

- I. Dodávku a inštaláciu tabletu s pripojením na internet s predplateným objemom dát 10 GB.
- II. Nastavenie osobnej emailovej adresy a inštaláciu komunikačného softvéru.
- III. Osobný školiaci program na prácu s tabletom a internetom v rozsahu 3 hodín v domácom prostredí Užívateľa.
Rozsah a konkrétny obsah školiaceho programu bude dohodnutý s Objednávateľom a/alebo Užívateľom a bude prispôsobený znalostiam Užívateľa.

2. Dodávka, inštalácia digitálnych zdravotníckych pomôcok a osobné školenie

Služba obsahuje:

- I. Dodávku digitálneho tlakomeru, osobnej váhy, fitnes náramku a pulzného oximetra s automatickým zápisom údajov cez bluetooth do digitálneho zariadenia Užívateľa a na cloud. Údaje môžu byť prístupné aj rodinným príslušníkom a lekárovi za podmienky súhlasu Užívateľa a pri dodržaní pravidiel ochrany súkromia.
- II. Osobnú inštaláciu zariadení a inštruktáž k používaniu doma u Užívateľa v rozsahu 3 hodín.
Aktuálne typy a konkrétne modely dodávaných zariadení sú uvedené na e-shope Poskytovateľa.

3. Osobné školenie práce s tabletom – v rozsahu 4 x 2 hodiny alebo 2 hodín podľa konkrétnej služby zakúpenej Objednávateľom

Služba obsahuje:

- I. Nastavenie osobnej emailovej adresy a inštaláciu komunikačného softvéru.
- II. Osobný školiaci program na prácu s tabletom a internetom v domácom prostredí.

Rozsah a konkrétny obsah školiaceho programu bude dohodnutý s Objednávateľom a/alebo Užívateľom a bude prispôsobený znalostiam Užívateľa.

4. Osobná asistencia alebo sprievod – v rozsahu 4 hodiny alebo 2 hodiny podľa konkrétnej služby zakúpenej Objednávateľom

- I. Cieľom osobnej asistencie je zamedzenie sociálnej izolácii Užívateľa, podpora pri ochrane zdravia a pomoc pri bežných životných situáciách. Služba je poskytovaná spravidla v domácom prostredí Užívateľa. Detailnejší obsah služby je dohodnutý individuálne s Objednávateľom a/alebo Užívateľom.
- II. Obsahom služby môžu byť niektoré z nasledovných činností:
 - a. Asistencia pri činnostiach realizovaných v domácom prostredí Užívateľa (pomoc pri nastavení denného rozvrhu Užívateľa; asistencia pri udržiavaní čistoty v domácnosti a pri zabezpečení služieb údržby a opráv v domácnosti; asistencia pri varení; spoločnosť pri aktivitách – spoločenské hry, čítanie knihy/časopisu; vedenie rozhovoru o zdravej výžive, prevencii proti podvodom a zneužívaniu seniorov podomovým/tele-predajcom, odporúčania na vytvorenie bezpečného domova a na prevenciu úrazov v domácnosti).
 - b. Asistencia pri nakupovaní základných potrieb v kamenných obchodoch (sprievod Užívateľa do obchodu a pomoc pri realizovaní nákupu potravín a drogérie a zabezpečenie dopravy nákupu domov), prípadne asistencia pri online nákupoch.
 - c. Sprievod pri aktivitách mimo domu (spoločnosť pri prechádzkach/výletoch do prírody; spoločnosť pri návšteve náboženského zariadenia, kina, divadla, múzea, galérie alebo iného kultúrneho, či športového podujatia; zabezpečenie sprievodu na návštevu k priateľom/známym).
 - d. Asistencia pri objednaní vyšetrenia u lekára a sprievod do zdravotníckeho zariadenia, asistencia pri objednaní liekov/výbere liekov z lekárne asistencia pri príprave liekov do dávkovača.
 - e. Rozvoj digitálnych zručností (rozvoj zručností pri využívaní internetu cez mobil; práca s tabletom).
- III. Vyššie uvedené spoločné aktivity musia byť Užívateľom výslovne odsúhlasené a dodatočné priame náklady na tieto aktivity sú Užívateľom aj hradené.

5. Tele-asistenčné služby – v rozsahu 4 x 30 minút

- I. Cieľom tele-asistenčných služieb je prevencia pocitu osamelosti a sociálnej izolácie Užívateľa.
- II. Obsahom služby je audio/video rozhovor (v závislosti od telefonického zariadenia užívateľa) s nasledovnými témami:
 - a. Aktuálne zdravotné informácie a prevencia v oblasti bezpečnosti a zdravia.
 - b. Pripomienky k užívaniu liekov.
 - c. Aktívne a nenútené vzdelávanie v oblasti ochrany pred zneužívaním.
 - d. Poradenstvo pri riešení každodenných situácií.

6. Balík služieb Asistent Light

- I. Balík služieb obsahuje komplex asistenčných služieb pre seniora.
- II. Balík obsahuje nasledovné služby:



- a. Pravidelná tele-asistenčná služba v rozsahu 2 x 30 min./týždenne. Obsahom služby je audio/video rozhovor (v závislosti od telefonického zariadenia Užívateľa) so zameraním na zistenie stavu Užívateľa resp. jeho zmien, socializáciu, prevenciu, pomoc pri administratívnych problémoch, objednanie k lekárovi, poskytnutie aktuálnych informácií, pomoc pri zabezpečení základných potrieb a nenútené vzdelávanie v oblastiach zdravie a nezávislosť, bezpečná domácnosť, digitálne zručnosti.
- b. Možnosť pohotovostného telefonátu. V prípade problému môže Užívateľ kedykoľvek zavolať na určené číslo Poskytovateľa a v závislosti od situácie je Užívateľovi poskytnutá rada a/alebo je zabezpečené kontaktovanie rodinných príslušníkov alebo záchranných zložiek. **Táto funkcia v žiadnom prípade nenahrádza zdravotnú, požiarnu, alebo bezpečnostnú službu, preto pri akútnej zdravotnej, požiarnej, alebo bezpečnostnej hrozbe dôrazne odporúčame priamo kontaktovať príslušné pohotovostné služby a zložky.**
- c. Prístup do SILVERGON účtu. Softwarové riešenie pre online prístup ku všetkým naplánovaným a realizovaným službám, ako aj k informáciám o zamestnancoch, ktorí poskytujú predmetné služby pre Užívateľa. Za podmienky súhlasu Užívateľa, je možné tento prístup udeliť aj inému rodinnému príslušníkovi.

7. Balík služieb Asistent Intensive

- I. Balík služieb obsahuje komplex asistenčných služieb pre seniora.
- II. Balík obsahuje nasledovné služby:
 - a. Pravidelná tele-asistenčná služba v rozsahu 2 x 30 min./týždenne. Obsahom služby je audio/video rozhovor (v závislosti od telefonického zariadenia Užívateľa) so zameraním na zistenie stavu Užívateľa resp. jeho zmien, socializáciu, prevenciu, pomoc pri administratívnych problémoch, objednanie k lekárovi, poskytnutie aktuálnych informácií, pomoc pri zabezpečení základných potrieb a nenútené vzdelávanie v oblastiach zdravie a nezávislosť, bezpečná domácnosť, digitálne zručnosti.
 - b. Pravidelná osobná asistencia pre Užívateľa v jeho domácom prostredí 2x mesačne. Trvanie jednej návštevy je cca 4 hodiny a je zameraná podľa dohodnutých priorít na rozvoj digitálnych zručností, pomoc v domácnosti pri upratovaní, varení, pomoc pri nakupovaní, návšteve priateľov, sprievod k lekárovi resp. prechádzky v prírode.
 - c. Tablet s pripojením na internet s predplateným objemom dát 5 GB a osobný školiaci program.
 - i. Užívateľovi je poskytnutý funkčný tablet s dátovým pripojením na obdobie trvania služby. Vlastníkom tabletu je Poskytovateľ a v prípade ukončenia poskytovania Služby je Užívateľ povinný vrátiť zariadenie Poskytovateľovi v primeranom stave s prihliadnutím na bežné opotrebenie. Ak dôjde k poškodeniu zariadenia nad rámec bežného opotrebenia, je Užívateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknutú škodu.
 - ii. Školiaci program práce s tabletom je prispôsobený znalostiam Užívateľa.
 - iii. V rámci služby je zabezpečená aj inštalácia tabletu a jeho údržba.

- d. Možnosť pohotovostného telefonátu. V prípade problému môže Užívateľ kedykoľvek zavolať na určené číslo Poskytovateľa a v závislosti od situácie je Užívateľovi poskytnutá rada a/alebo je zabezpečené kontaktovanie rodinných príslušníkov alebo záchranných zložiek. **Táto funkcia v žiadnom prípade nenahrádza zdravotnú, požiarnu, alebo bezpečnostnú službu, preto pri akútnej zdravotnej, požiarnej, alebo bezpečnostnej hrozbe dôrazne odporúčame priamo kontaktovať príslušné pohotovostné služby a zložky.**
- e. Prístup do SILVERGON účtu. Softwarové riešenie pre online prístup ku všetkým naplánovaným a realizovaným službám, ako aj k informáciám o zamestnancoch, ktorí poskytujú predmetné služby pre Užívateľa. Za podmienky súhlasu Užívateľa, je možné tento prístup udeliť aj inému rodinnému príslušníkovi.

8. Balík služieb Asistent Intensive Plus

- I. Balík služieb obsahuje komplex asistenčných služieb pre seniora.
- II. Balík obsahuje nasledovné služby:
 - a. Pravidelná tele-asistenčná služba v rozsahu 2 x 30 min./týždenne. Obsahom služby je audio/video rozhovor (v závislosti od telefonického zariadenia Užívateľa) so zameraním na zistenie stavu Užívateľa resp. jeho zmien, socializáciu, prevenciu, pomoc pri administratívnych problémoch, objednanie k lekárovi, poskytnutie aktuálnych informácií, pomoc pri zabezpečení základných potrieb a nenútené vzdelávanie v oblastiach zdravie a nezávislosť, bezpečná domácnosť, digitálne zručnosti.
 - b. Pravidelná osobná asistencia pre Užívateľa v jeho domácom prostredí 3x mesačne. Trvanie jednej návštevy je cca 4 hodiny a je zameraná podľa dohodnutých priorít na rozvoj digitálnych zručností, pomoc v domácnosti pri upratovaní, varení, pomoc pri nakupovaní, návšteve priateľov, sprievod k lekárovi resp. prechádzky v prírode.
 - c. Tablet s pripojením na internet s predplateným objemom dát 5 GB a osobný školiaci program. Užívateľovi je poskytnutý funkčný tablet s dátovým pripojením na obdobie trvania služby. Školiaci program práce s tabletom je prispôbosený znalostiam Užívateľa. V rámci služby je zabezpečená aj inštalácia tabletu a jeho údržba.
 - d. Fitness náramok na prehľad o aktivite. Fitness náramok slúži na meranie dennej aktivity Užívateľa, Užívateľovi je poskytnutý na obdobie trvania služby. Dáta o zdravotnom stave z fitness náramku sú automaticky zapisované do tabletu a na cloud. Za podmienky súhlasu Užívateľa, je možné tento prístup udeliť aj inému rodinnému príslušníkovi, alebo lekárovi.
 - e. Možnosť pohotovostného telefonátu. V prípade problému môže Užívateľ kedykoľvek zavolať na určené číslo Poskytovateľa a v závislosti od situácie je Užívateľovi poskytnutá rada a/alebo je zabezpečené kontaktovanie rodinných príslušníkov alebo záchranných zložiek. **Táto funkcia v žiadnom prípade nenahrádza zdravotnú, požiarnu, alebo bezpečnostnú službu, preto pri akútnej zdravotnej, požiarnej, alebo bezpečnostnej hrozbe dôrazne odporúčame priamo kontaktovať príslušné pohotovostné služby a zložky.**
 - f. Prístup do SILVERGON účtu. Softwarové riešenie pre online prístup ku všetkým naplánovaným a realizovaným službám, ako aj k informáciám

o zamestnancoch ktorí poskytujú predmetné služby pre Užívateľa. Za podmienky súhlasu Užívateľa, je možné tento prístup udeliť aj inému rodinnému príslušníkovi.

- g. Vlastníkom dodaného zariadenia (tabletu a fitness náramku) je Poskytovateľ a v prípade ukončenia poskytovania Služby je Užívateľ povinný vrátiť príslušné zariadenia Poskytovateľovi v primeranom stave s prihladením na bežné opotrebenie. Ak dôjde k poškodeniu zariadenia nad rámec bežného opotrebenia, je Užívateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknutú škodu.

- 9. Služby Poskytovateľa, ktoré vyžadujú osobnú asistenciu sú poskytované na území Bratislavy. Tele-asistenčné služby sú poskytované zo strany Poskytovateľa na celom území Slovenska.**
10. Všetky typy asistenčných služieb pre seniorov (ďalej ako „Služba“, „Služby“), ktoré má Poskytovateľ aktuálne v ponuke sú zverejnené na webovom portáli Poskytovateľa www.silvergon.com v rámci E-shopu.

Článok III. Objednanie Služby a zmluva

1. Službu je možné objednať prostredníctvom elektronického formulára (ďalej „objednávka“) v E-shope na webovom portáli Poskytovateľa www.silvergon.com.
2. Objednávku vybranej Služby môže Objednávateľ vyplniť:
 - I. bez registrácie
 - II. s registráciou SILVERGON účtu alebo prostredníctvom svojho SILVERGON účtu, ak už registráciu vykonal. SILVERGON účet umožňuje online prístup ku všetkým objednaným a realizovaným službám, vrátane faktúr, jeho založenie je odporúčané predovšetkým pri opakovaných objednávkach a pri balíkoch Služieb.
3. Za podstatné náležitosti objednávky vybranej Služby sa považujú najmä telefónne číslo Objednávateľa, preferovaný dátum Služby, meno, priezvisko Objednávateľa, jeho emailová adresa a fakturačná adresa.
4. Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov a informácií zadaných a zaslaných prostredníctvom objednávky alebo inak poskytnutých Poskytovateľovi a vyhlasuje, že sú pravdivé. Vyplnením a odoslaním formulára objednávky Objednávateľ potvrdzuje, že je oboznámený s VOP a taktiež sa zaväzuje k ich dodržiavaniu.
5. Prijatie objednávky Poskytovateľ bezodkladne potvrdí Objednávateľovi zaslaním potvrdenia o prijatí objednávky na e-mailovú adresu, ktorú Objednávateľ uviedol v objednávke.
6. Následne na základe vyplneného formulára objednávky Poskytovateľ kontaktuje Objednávateľa a upresní detaily poskytovania Služby (najmä obsah Služby, kontaktné údaje Užívateľa Služby, adresu a termín poskytnutia Služby).
7. Po upresnení detailov objednanej Služby, Poskytovateľ zašle Objednávateľovi potvrdenie akceptácie objednávky a zálohovú faktúru na úhradu ceny Služby na e-mailovú adresu, ktorú Objednávateľ uviedol v objednávke.
8. Po zrealizovaní platby za objednanú Službu zašle Poskytovateľ na e-mailovú adresu, ktorú Objednávateľ uviedol v objednávke, potvrdenie o prijatí platby a faktúru.
9. Zmluva medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vzniká v deň prijatia platby za objednanú Službu na bankový účet Poskytovateľa.

10. Poskytovateľ nezodpovedá za omeškané poskytnutie Služby a za škodu, ktorá bola spôsobená tým, že Objednávateľ pri vyplňaní objednávky neuviedol všetky požadované údaje, prípadne nesprávne alebo nepravdivo vyplnil objednávku alebo formulár pre registráciu do SILVERGON účtu. Rovnako Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá bola Objednávateľovi spôsobená dôsledkom toho, že Objednávateľ zabudol svoje prihlasovacie údaje a /alebo sa prihlasovacie údaje do SILVERGON účtu dostali do rúk nepovolovaných osôb bez pričinenia Poskytovateľa.

Článok IV. Cena a platobné podmienky

1. Ceny jednotlivých Služieb a mesačné poplatky za balíky Služieb poskytovaných Poskytovateľom sú uvedené na webovej stránke Poskytovateľa www.silvergon.com. Poskytovateľ nie je platcom DPH. V prípade, ak sa Poskytovateľ stane platcom DPH, bude cena Služby zvýšená o príslušnú sadzbu DPH v zmysle platných právnych predpisov. Poskytovateľ bude Objednávateľa o tejto zmene bezodkladne informovať.
2. Objednávateľ je povinný cenu Služby zaplatiť pred dohodnutým termínom poskytnutia Služby, najneskôr v termíne splatnosti, ktorý je uvedený vo vystavenej zálohovej faktúre, zaslanej na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke. Lehota splatnosti je spravidla 7 dní.
3. Cenu Služby je možné uhradiť bezhotovostne:
 - I. bankovým prevodom na bankový účet Poskytovateľa, ktorý je uvedený v zálohovej faktúre
 - II. platobnou kartou.
4. Pri úhrade ceny Služby bezhotovostným bankovým prevodom je Objednávateľ povinný uviesť číslo zálohovej faktúry, ktoré slúži ako variabilný symbol, čiže kontaktný údaj úhrady. Pri úhrade ceny za balík Služieb, kde Objednávateľ uhrádza platby pravidelne mesačne, pre zjednodušenie procesu uhrádzania platieb, je odporúčaný spôsob platby platobnou kartou.
5. Cena Služby je považovaná za zaplatenú v deň prijatia platby za Službu na bankový účet Poskytovateľa. Po uhradení ceny Služby vystaví Poskytovateľ Objednávateľovi daňový doklad - faktúru, ktorú bezodkladne zašle na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.
6. Pri balíkoch Služieb, kde sa platba opakuje každý mesiac a Objednávateľ uhradil prvú platbu na základe zaslanej zálohovej faktúry prostredníctvom platobnej karty, budú aj ďalšie mesačné platby (až do zrušenia Služby) inkasované automaticky z platobnej karty, bez vystavenia zálohovej faktúry, spravidla v rovnaký deň mesiaca. Faktúru za Službu za daný mesiac zašle Poskytovateľ Objednávateľovi bezodkladne po odpísaní platby z platobnej karty. V prípade, ak by z akéhokoľvek dôvodu automatická platba zlyhala, bude Objednávateľovi zaslaná zálohová faktúra, ktorú Objednávateľ zaplatí rovnakým spôsobom ako je uvedené v bodoch 2. až 4. tohto článku VOP.
7. Poskytovateľ neumožňuje platbu ceny Služby na splátky. Cena Služby musí byť v termíne splatnosti uhradená v jej plnej výške.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne upraviť ceny Služieb, ktoré sú uverejnené na webovej stránke www.silvergon.com s tým, že nové ceny Služieb sú platné dňom ich zverejnenia na webovej stránke www.silvergon.com. Takáto úprava cien sa nevzťahuje na Služby, ktoré boli objednané pred zmenou, okrem prípadu uvedeného v bode 1. tohto článku VOP.

Článok V. Zrušenie objednávky, platnosť a ukončenie zmluvy

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zrušiť objednávku, ak:
 - I. objednávku nebolo možné potvrdiť najmä pre chybné uvedené kontaktné údaje, nedostupnosť Objednávateľa, neposkytnutie potrebnej súčinnosti Objednávateľa ohľadom doplnenia nevyhnutných údajov pre upresnenie poskytovanej Služby,
 - II. ak Objednávateľ neuhradil cenu Služby v deň splatnosti stanovený v zálohovej faktúre.
2. Objednávateľ má možnosť odstúpiť od zmluvy na jednorazovú Službu bez povinnosti uhradenia storno poplatku a bez uvedenia dôvodu do 24 hodín pred dňom začiatku poskytovania Služby. Odstúpenie od zmluvy je Objednávateľ povinný doručiť na e-mailovú adresu Poskytovateľa info@silvergon.com. V prípade, ak už bola zo strany Objednávateľa uhradená cena za Službu, Poskytovateľ vráti platbu Objednávateľovi do 10 pracovných dní odo dňa odstúpenia od zmluvy na rovnaký bankový účet, z ktorého bola vykonaná úhrada.
3. Poskytovateľ a Objednávateľ sú oprávnení jednostranne ukončiť zmluvu na balík Služieb písomnou výpoveďou bez udania dôvodu. Poskytovateľ doručuje výpoveď na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú v objednávke Služby. Objednávateľ doručuje výpoveď na e-mailovú adresu Poskytovateľa info@silvergon.com. Platnosť zmluvy v tomto prípade končí v najbližší zúčtovací deň, t.j. v deň v mesiaci, v ktorom spravidla dochádza k automatickej úhrade balíka Služieb.
4. Objednávateľ môže vypovedať zmluvu na balík Služieb aj cez vlastný SILVERGON účet Objednávateľa na www.silvergon.com, a to aj bez uvedenia dôvodu. Služba je považovaná za vypovedanú, ak Objednávateľ vo vlastnom SILVERGON účte v časti „Predplatné“ označí možnosť „Zrušiť“. Platnosť zmluvy v takomto prípade končí v najbližší zúčtovací deň, t.j. v deň v mesiaci, v ktorom spravidla dochádza k automatickej úhrade balíka Služieb.

Článok VI. Reklamácia

1. Poskytovanie Služieb zo strany Poskytovateľa sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami 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 a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Reklamácia môže smerovať proti rozsahu a kvalite poskytovanej Služby a proti vade dodaného zariadenia. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť mobilných dátových služieb.
3. Reklamácia rozsahu poskytovanej Služby, kvality Služieb a vady dodaného zariadenia sa uplatňuje elektronicky na adrese: info@silvergon.com, prípadne písomne na adrese Poskytovateľa, uvedenú v čl. I., bod 1. týchto VOP.
4. Objednávateľ je povinný reklamovať vadu bez zbytočného odkladu po jej vzniku alebo zistení, najneskôr v zákonnej lehote. Spôsob vybavenia reklamácie oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi bez zbytočného odkladu po doručení reklamácie. V prípade, že Poskytovateľ reklamáciu zamietne, vyhotoví o tom písomné vyjadrenie s odôvodnením, ktoré zašle Objednávateľovi na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.

5. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok a Objednávateľ je povinný uhradiť ceny za poskytované Služby najneskôr do dňa splatnosti. V prípade oprávnenej reklamácie je Poskytovateľ povinný vrátiť Objednávateľovi uhradenú cenu Služieb.
6. Poskytovateľ vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, v najkratších možných lehotách zodpovedajúcich zložitosti uplatnenej reklamácie, najneskôr do uplynutia zákonnej lehoty.

Článok VII. Ochrana osobných údajov

1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, hlavne v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. v aktuálnom a platnom znení (ďalej len ako „zákon“).
2. Poskytovateľ vykonáva spracovanie osobných údajov Objednávateľov a Užívateľov (ďalej v tomto článku Účastníkov/ Účastníci/ dotknuté osoby) za účelom prihlásenia na Služby a evidencie Účastníkov Služby. Osobné údaje sa spracúvajú po dobu, ktorá je nevyhnutná na splnenie účelu spracúvania, teda prihlásenia na Služby a evidencie Účastníkov Služby, maximálne však 5 rokov od zozbierania týchto údajov. Osobné údaje, ktoré sú spracúvané za účelom prihlásenia na Služby sú Poskytovateľom spracúvané na základe § 10 ods. 3 písm. b) Zákona bez súhlasu dotknutých osôb.
3. Poskytovateľ môže počas spracúvania osobných údajov vykonávať spracovateľské operácie, ku ktorým patrí cezhraničný prenos poskytnutých osobných údajov v rámci členských štátov Európskej únie, resp. prístup k týmto údajom zo zahraničia vďaka vzdialenému prístupu z dôvodu administrácie informačného systému sprostredkovateľom, ktorý má sídlo v tejto krajine. Pri prenose prevádzkovateľ dbá na čo najväčšie zabezpečenie ochrany osobných údajov pomocou šifrovania a využívania softwarových a hardwarových nástrojov pre zabezpečenie prenášaných údajov.
4. Poskytovateľ využíva etické štandardy na vysokej úrovni a rešpektuje súkromie Účastníkov poskytovanej Služby. S výnimkou poskytnutia údajov, ktoré vyžaduje zákon, príp. iné všeobecne záväzné právne predpisy, Poskytovateľ bez súhlasu Účastníka neposkytne ani nesprístupní jeho osobné údaje tretej strane či inému príjemcovi.
5. V súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky vykonáva Poskytovateľ všetky opatrenia a operácie na spracúvanie osobných údajov takým spôsobom, aby dotknuté osoby boli včas a riadne poučené o právach, ktoré im prislúchajú na základe právnych predpisov Slovenskej republiky, ale aj z európskej legislatívy a záväzných medzinárodných zmlúv a dohovorov. Ak Poskytovateľ obdrží oprávnenú žiadosť dotknutej osoby, vybaví ju do 30 dní odo dňa jej doručenia.
6. Dotknutá osoba je oprávnená na základe písomnej žiadosti, ktorá je adresovaná Poskytovateľovi, žiadať informácie o tom, či sú jej osobné údaje spracované v informačnom systéme Poskytovateľa, odkiaľ, teda z akého zdroja Poskytovateľ tieto údaje získal, informácie o rozsahu a zozname spracúvaných údajov, tiež môže požadovať opravu alebo zničenie svojich údajov, ktoré sú neúplné, nesprávne alebo neaktuálne alebo zničenie osobných údajov, ktorých účel spracovania už neexistuje, príp. sú predmetom spracúvania neoprávnene.
7. Dotknutá osoba je oprávnená namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na iné ako tie účely, na ktoré osobné údaje právoplatne poskytla, a tiež proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré by mohli neoprávnene a odôvodnene zasahovať do jej

práv a právom chránených záujmov. Táto námietka však musí byť oprávnená. Poskytovateľ má povinnosť tieto osobné údaje bezodkladne blokovať a zničiť ihneď, ako mu to dovoľia okolnosti.

8. Ak má dotknutá osoba podozrenie na neoprávnené spracovanie osobných údajov, je oprávnená podať návrh na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky na začatie konania o ochrane osobných údajov.
9. Dotknutá osoba, ktorá nedisponuje spôsobilosťou na právne úkony v plnom rozsahu si môže svoje práva uplatniť cez právneho zástupcu.
10. Práva dotknutej osoby, ktorá už nežije, má možnosť uplatniť blízka osoba na základe osobitných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok VIII. Záverečné ustanovenia

1. VOP a právne vzťahy, ktoré vznikli na ich základe, sa riadia podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.
2. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne meniť a doplňovať VOP z dôvodov zmeny platnej legislatívy alebo zmeny podmienok v poskytovaných asistenčných službách pre seniorov.
3. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne meniť rozsah a kvalitu Služieb, prípadne ukončiť poskytovanie už prebiehajúcich Služieb z dôvodu zavedenia nových služieb, skvalitnenia služieb a vývoja nových technológií.
4. Zmena VOP nadobúda účinnosť v deň zverejnenia na webovej stránke www.silvergon.com.
5. VOP nadobúdajú účinnosť dňa 1.2.2022.