

# Vzor všeobecných obchodných podmienok

Všeobecné obchodné podmienky

## Časť I.

### Obchodné podmienky pre osoby, ktoré sú spotrebiteľmi

#### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „Obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je Spoločnosť, s.r.o., IČO: 33 442 890, sídlo: Holého 4, 815 46 Bratislava, zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel: Sro, vložka: 654/B (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim – spotrebiteľom (tiež ako „zákazník“), ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

#### Kontaktné údaje predávajúceho

e - mail: .....

telefón: .....

fax: .....

IČ DPH: .....

DIČ: .....

korešpondenčná adresa: .....

Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

Banka: .....

Č. účtu: .....

IBAN: .....

BIC (SWIFT): .....

Orgán dozoru:

Inšpektorát SOI .....

.....

.....

.....

1.2. Kupujúcim sa v zmysle tejto časti Obchodných podmienok rozumie spotrebiteľ.

1.3. Spotrebiteľom sa na účely týchto Obchodných podmienok rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

1.4. Kupujúci ako spotrebiteľ, pri zadávaní objednávky uvedie najmä svoje meno, priezvisko, poštovú a fakturačnú adresu, telefónne číslo, e-mailový kontakt.

1.5. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.6. Zoznam tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.

## **2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy**

2.1. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho (ďalej len "objednávka"), resp. akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme emailu, osobne, telefonicky alebo faxom. V prípade ak predávajúci a spotrebiteľ uzatvoria kúpnu zmluvu prostredníctvom webstránky ....., predávajúci je povinný dodržať všetky povinnosti, ktoré stanovuje zákon 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 predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru"). Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané v EUR vrátane DPH. Podmienkou uzatvorenia kúpnej zmluvy je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov a náležitostí požadovaných pri realizácii objednávky.

2.2. Záväzné akceptovanie návrhu uskutoční zamestnanec predávajúceho najneskôr v nasledujúci pracovný deň po vykonaní objednávky. Záväzné akceptovanie bude vykonané prostredníctvom elektronickej pošty o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". V prípade zistenia vyššej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa

zmluvný vzťah považuje za uzavretý. Automaticky vykonávané Oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré kupujúci obdrží na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky; toto Oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o obdržaní jeho objednávky. Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

2.3. Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje.

2.4. Podľa novely zákona č. 222/2004 Z. z., o dani z pridanej hodnoty nemožno od 1.1. 2013 meniť údaje v už vystavenom daňovom doklade (faktúre). Údaje v daňovom doklade (faktúra) je možné meniť len v prípade, kedy zákazník tovar ešte neprijal a nezaplatil.

2.5. V prípade prebiehajúcich akcií sa predaj tovaru na internetovej stránke predávajúceho spravuje okrem týchto všeobecných obchodných podmienok aj záväznými podmienkami príslušnej akcie. V prípade, že kupujúci objedná tovar v rozpore s podmienkami príslušnej akcie, predávajúci je oprávnený objednávku kupujúceho stornovať. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný prostredníctvom e-mailu a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

### **3. Práva a povinnosti predávajúceho**

3.1. Predávajúci je povinný:

- a. dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- b. zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR
- c. odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návody v slovenskom jazyku, daňový doklad).

3.2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

3.3. Predávajúci má pred záväzným akceptovaním objednávky právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný e-mailom.

3.4. Predávajúci si vyhradzuje právo overiť totožnosť kupujúceho alebo osoby poverenej k odberu tovaru pri osobnom odbere tovaru a to v prípadoch, kedy je dodávka tovaru kupujúcim platená vopred kartou, prostredníctvom bankového prevodu, alebo prostredníctvom faktúry so splatnosťou.

#### **4. Práva a povinnosti kupujúceho**

4.1. Kupujúci je povinný:

- a. prevziať zakúpený alebo objednaný tovar
- b. zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
- c. nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho,
- d. potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

4.2. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

#### **5. Dodacie a platobné podmienky**

5.1. Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov, katalógov, typových listov a vzorkovníkov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

5.2. Objednaný tovar je možné dodať na adresu uvedenú a potvrdenú v objednávacom formulári. Tovar doručujeme prostredníctvom prepravnej služby na kupujúcim zvolenú adresu alebo osobným odberom priamo u predávajúceho. Cenník za dopravu môžete nájsť na stránke ..... Objednávky sú vybavované v čo najkratšom možnom čase do 24 hod. V niektorých prípadoch od pripísania sumy za tovar na účet predávajúceho pri platbe vopred. Termín dodania nájdete pri každom produkte na ..... V prípade, že dané lehoty nie je z technickým príčin možné dodržať, bude o tom kupujúci bezodkladne informovaný. Ak predávajúci nesplnil svoj záväzok dodať vec v dohodnutej lehote, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

5.3. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy tovar neprevezme do ..... pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii, vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí ..... pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe. V prípade, že si zákazník tovar neprevezme pri prvom doručení, a požaduje opätovné doručenie tovaru, je povinný uhradiť náklady opätovného doručenia tovaru.

5.4. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve.

5.5. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak.

5.6. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať zápis o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné splnomocnenie. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovat' z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve a skladné.

5.7. Kupujúci je oprávnený skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru odmietnuť tovar prevziať a vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

5.8. Predávajúci nezodpovedá za oneskorené dodanie tovaru zavinené doručovacou spoločnosťou, za oneskorené dodanie tovaru z dôvodu nesprávne uvedenej adresy prijímateľa kupujúcim pri vyplnení formulára pri objednávke tovaru resp. registrácii

užívateľa, za poškodenie zásielky doručovacou spoločnosťou, za prípadné nedodanie tovaru ku ktorému došlo v dôsledku nepredvídateľných prekážok, ktoré predávajúci nemohol ovplyvniť.

5.9. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v bode 5.2. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v zmysle bodu 10.8. týchto všeobecných obchodných podmienok.

5.10. V každej zásielke je priložená faktúra - daňový doklad, ktorá zároveň slúži ako dodací a záručný list pokiaľ nie je k objednanému tovaru doložený osobitný záručný list výrobcu.

5.11. Spôsoby platieb: platba na dobierku, platba bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, v hotovosti pri osobnom odbere.

## **6. Kúpna cena**

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena") na dobierku, alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, alebo v hotovosti pri osobnom odbere. Všetky ceny uvedené na internetovej stránke predávajúceho sú konečné. V cene tovaru nie je zahrnutá cena dopravy a balného. Prípadné náklady na dopravu a balné budú záúčtované na konci objednávky. Za tovar platí kupujúci cenu, aká je uvedená na internetovej stránke predávajúceho v čase vykonania objednávky. Individuálne zľavy kupujúcim sú predmetom osobitnej dohody.

6.2. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

6.3. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

6.4. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

6.5. Náklady spojené s montážou a vynášaním tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.

6.6. Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.



6.7. V prípade, že kúpna cena za vrátený alebo reklamovaný tovar a tovar, pri ktorom došlo k odstúpeniu od zmluvy bude uhradená kupujúcim formou darčkových certifikátov, prípadne ich kombináciou s peňažným plnením, predajca vráti kúpnu cenu kupujúcemu rovnakou formou, ako bola uhradená kupujúcim. Hodnota vrátených darčkových certifikátov kupujúcemu však nesmie byť vyššia ako hodnota darčkových certifikátov zaplatená kupujúcim pri kúpe tovaru. Ak by vrátenie darčkových certifikátov z objektívnych dôvodov nebolo možné, najmä preto, že predávajúci nemá k dispozícii darčkové certifikáty v potrebnej výške, predávajúci poskytne kupujúcemu peňažnú náhradu.

## **7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare**

7.1. Tovar zostáva majetkom predávajúceho až do úplného zaplatenia kupujúcim. Tovar sa považuje za dodaný prevzatím tovaru pri osobnom odbere alebo okamihom jeho odberu dopravnou spoločnosťou.

7.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

## **8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)**

8.1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis budú kupujúcemu v prípade potreby poskytnuté na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

8.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok.

8.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

8.4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

8.5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zaviniel výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

8.6. Kupujúci je oprávnený vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru.

8.7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie, a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu so záručným listom, resp. dokladom o zaplatení, ktorý zároveň slúži ako záručný list.

8.8. Reklamácie vybavuje predávajúci písomne alebo elektronicky. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 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 (ďalej len "Zákon") tak, že doručí tovar vrátane príslušenstva do sídla predávajúceho, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a tento doručí poštou spolu s reklamovaným tovarom na adresu ....., alebo formulár na uplatnenie reklamácie doručí elektronicky. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný), doklad o zakúpení tovaru (resp. o zaplatení kúpnej ceny) v prípade ak slúži ako záručný list. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci odporúča kupujúcemu reklamovaný tovar poistiť. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

1. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
2. doručenie reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva od kupujúceho predávajúcemu,
3. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu, ak ich kupujúci obdržal.

Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu a ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

1. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
2. vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou určenou predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá kupujúcemu písomné potvrdenie,
3. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu, ak ich kupujúci obdržal.

Reklamačný formulár je možné stiahnuť **tu** (kliknutím sem sa Vám zobrazí reklamačný formulár). Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na adresu ....., ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe). V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na predávajúceho na číslo ....., prípadne na e-mail: .....



8.9. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek svojej prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona.

8.10. V mieste určenom podľa bodu 8.9 týchto všeobecných obchodných podmienok na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

8.11. Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.

8.12. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona a poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 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.

8.13. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

8.14. Záruka sa nevzťahuje na chyby, o ktorých bol kupujúci v dobe uzatvárania zmluvy upozornený predávajúcim, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.15. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

8.16. Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká:

1. nepredložením záručného listu, príslušenstva, dokumentácie tovaru, alebo dokladu o zaplatení v prípade, že slúži ako záručný list
2. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
3. uplynutím záručnej doby tovaru,
4. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
5. používaním alebo skladovaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
6. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
7. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
8. poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
9. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
10. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
11. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

8.17. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

1. odovzdaním opraveného tovaru,
2. výmenou tovaru,

3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
5. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
6. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.18. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.

8.19. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak je na tovare, na jeho obale alebo návode uvedená v súlade s ďalšími právnymi predpismi lehota na použitie tovaru, skončí sa záručná doba uplynutím tejto lehoty. Vada tovaru a nároky vyplývajúce z vady tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

8.20. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

8.21. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.22. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa bodu 8.16 týchto všeobecných obchodných podmienok, bezplatné.

8.23. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:

1. predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
2. predávajúci chybný tovar vymení.

8.24. Pokiaľ ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

1. výmenou tovaru za tovar iný, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo

2. v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar.

8.25. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

8.26. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát.

8.27. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.

8.28. Pre účely reklamácie sa za dobu, počas ktorej po uzavretí kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre chyby tovaru riadne užívať tovar, považuje doba, ktorá tvorí spolu viac ako 180 dní.

8.29. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie chyby tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie chyby tovaru podľa bodu 8.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú chybu (nie chybu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

8.30. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

## **9. Osobné údaje a ich ochrana**

9.1. Predávajúci prijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom zoberal do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosc a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť jeho informačných systémov v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Kupujúci súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle týchto pravidiel (kliknutím sem sa Vám zobrazí Ochrana osobných údajov).

## **10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, nemožnosť odstúpenia od kúpnej zmluvy**

10.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého

úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak kupujúci neprevzal tovar do ..... pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tento tovar prevziať.

10.2. Kupujúcemu vzniká právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienok upravených zákonom o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru a to do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode. Odskušáť však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, alebo ak sa
- dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, alebo ak sa
- tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru

10.3. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru.

10.4. Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy zaslaného na adresu ..... Formulár na odstúpenie od zmluvy je možné stiahnuť **tu** (kliknutím sem sa Vám zobrazí formulár na odstúpenie od zmluvy).

10.5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať údaje v ňom požadované a to najmä presnú špecifikáciu tovaru, dátum objednania, meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov, adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov, podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu, dátum. Kupujúci je odstúpením od kúpnej zmluvy povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu



o kúpe, dokladu o zaplatení (v prípade ak slúži ako záručný list) a pod. a to zaslaním alebo privezením na adresu predávajúceho ..... Tovar sa musí vrátiť v pôvodnom nepoškodenom obale, tovar nesmie byť použitý, tovar nesmie byť poškodený. Odporúčame tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

10.6. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil.

10.7. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

10.8. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru alebo sa bude postupovať v zmysle bodu 6.7. týchto všeobecných obchodných podmienok zaslaním darčekového certifikátu na adresu kupujúceho. Predávajúci však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Platby budú kupujúcemu vrátené do 14 dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Namiesto vrátenia platby si môže kupujúci podľa dohody s predávajúcim vybrať iný tovar.

10.9. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu všetky platby podľa bodu 10.8. týchto všeobecných obchodných podmienok pred tým, ako mu je tovar od kupujúceho doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Platba za zakúpený tovar bude teda predávajúcim uhradená kupujúcemu až po doručení vráteného tovaru späť na adresu uvedenú v bode 10.4. týchto všeobecných obchodných podmienok alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

10.10. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy v zmysle bodu 10.2. týchto všeobecných obchodných podmienok a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia



tovaru do pôvodného stavu resp. právajúci má právo požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru.

10.11. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť alebo odovzdať predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení (ak slúži ako záručný list) a pod.

10.12. Pri odstúpení od zmluvy, kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred. Podľa dostupných informácií je predpokladaný odhad týchto nákladov v závislosti od veľkosti, hmotnosti tovaru, vzdialenosti odkiaľ sa uskutočňuje vrátenie tovaru a od cien za ktoré kupujúcim vybraný prepravca poskytuje svoje služby vo výške od ... EUR do ... EUR.

10.13. V prípade, že kupujúci nesplní niektorú z povinností uvedených v bodoch 10.4. a 10.5. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa bodu 10.8. týchto všeobecných obchodných podmienok kupujúcemu a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

10.14. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy predmetom ktorej je

- a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,
- d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- e) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré kupujúci výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo

údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u kupujúceho a kupujúci si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,

i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,

j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,

k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,

l) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

10.15. Pri vystavení dobropisu môže byť od kupujúceho vyžadovaný k nahliadnutiu platný občiansky preukaz za účelom ochrany vlastníckych práv kupujúceho a preukázania sa. Predložením občianskeho preukazu k nahliadnutiu kupujúci súhlasí so spracovaním osobných údajov v zmysle zák. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov uvedených na občianskom preukaze a to po dobu nahliadnutia naň.

10.16. Kupujúci je oprávnený stornovať objednávku bez udania dôvodu najneskôr do 12 hodín od jej odoslania a to zaslaním e-mailu resp. tel. kontaktom. O prijatí storna Vám zašleme e-mail. Po uplynutí 12 hodinovej doby začne predávajúci objednávku kupujúceho realizovať ako záväznú. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku, alebo jej časť v prípade, že nie je možné z technických príčin tovar dodať v požadovanej lehote, tovar sa už nedodáva alebo nevyrába, alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena zo strany dodávateľa (výrobca) tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, bude predávajúci ihneď kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. Ak kupujúci zaplatil preddavok, bude mu tento prevedený späť na účet alebo adresu do 14 pracovných dní. V prípade storna objednávky kontaktujte predajcu: na čísle ....., prípadne na e-mail: .....

## **11. Alternatívne riešenie sporov**

11.1. Kupujúci - spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu v prípade, že nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby v zmysle § 3

zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to napr. Slovenská obchodná inšpekcia, pričom kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. E-mailový kontakt na predávajúceho ..... Kupujúci – spotrebiteľ pri podaní návrhu postupuje v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívnym riešením sporov možno urovnať spor medzi kupujúcim - spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy resp. súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou. Hodnota sporu, ktorý sa urovnáva alternatívnym riešením sporov, musí presahovať sumu 20,- eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže požadovať od kupujúceho - spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu najviac sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty, a to najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu.

11.2. Kupujúci - spotrebiteľia sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorí si zvolia. Kupujúci - spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke ..... Kupujúci - spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Kupujúci - spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

## **12. Záverečné ustanovenia**

12.1. Predávajúci sa kupujúcemu zaväzuje, že cena za tovar v čase jeho objednávky sa nezmení, za odoslanie tovaru v rámci dohodnutej dodacej doby. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú udaním nesprávnej adresy kupujúceho.

12.2. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

12.3. V prípade pochybností sa zmluvné strany dohodli, že za dobu používania sa považuje doba od doručenia tovaru kupujúcemu (vrátane dňa doručenia) podľa bodu 5.8. týchto všeobecných obchodných podmienok do dňa vrátenia tovaru predávajúcemu, resp. odovzdaním tovaru kuriérovi za účelom jeho prepravy predávajúcemu.

12.4. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.

12.5. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona č. 22/2004 Z. z. o

elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov, 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, zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a 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 predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## Časť II.

### Obchodné podmienky pre osoby, ktoré nie sú spotrebiteľmi

#### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „Obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je Spoločnosť, s.r.o., IČO: 33 442 890, sídlo: Holého 4, 815 46 Bratislava, zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel: Sro, vložka: 654/B (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim – osobou, ktorá nie je spotrebiteľom, predmetom ktorej je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

Kontaktné údaje predávajúceho :

e - mail: .....  
telefón: .....  
fax: .....  
IČ DPH: .....  
DIČ: .....  
korešpondenčná adresa: .....

Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

Banka: .....  
Č. účtu: .....  
IBAN: .....  
BIC (SWIFT): .....

1.2. Kupujúcim sa v zmysle tejto časti Obchodných podmienok rozumie podnikateľ resp. osoby, ktoré nie sú spotrebiteľmi (ďalej tiež ako „podnikateľ“).

1.3. Podnikateľom sa na účely týchto Obchodných podmienok rozumie osoba zapísaná v obchodnom registri; osoba, ktorá podniká na základe živnostenského

oprávnenia; osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov; fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

1.4. Kupujúci ako podnikateľ, pri zadávaní objednávky uvedie najmä svoje obchodné meno, sídlo (miesto podnikania), IČO, IČ DPH, fakturačné údaje, telefónne číslo, e-mailový kontakt osoby konajúcej v mene podnikateľa.

1.5. Kupujúci - podnikateľ berie na vedomie, že podmienky záruky ako aj samotný postup pri reklamácií upravený v týchto Obchodných podmienkach Časť II. môžu byť odlišné ako v Obchodných podmienkach Časť I. pre spotrebiteľov.

1.6. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzavreté na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na predmetnej internetovej stránke kupujúcemu (ďalej len "kúpna zmluva") a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií tovaru.

1.7. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.8. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami ani rámcovou zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

1.9. Zoznam tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.

## **2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy s podnikateľom**

2.1. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho (ďalej len "objednávka"), resp. akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme emailu, osobne, telefonicky alebo faxom . Všetky ceny za tovar a služby a



všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. "). Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané v EUR vrátane DPH. Podmienkou uzatvorenia kúpnej zmluvy je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov a náležitostí požadovaných pri realizácii objednávky.

2.2. Záväzné akceptovanie návrhu uskutoční pracovník predávajúceho najneskôr v nasledujúci pracovný deň po vykonaní objednávky. Záväzné akceptovanie bude vykonané prostredníctvom elektronickej pošty o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". V prípade zistenia vyššej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý. Automaticky vykonávané Oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré kupujúci obdrží na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky; toto oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o obdržaní jeho objednávky. Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

2.3. Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje.

2.4. Podľa novely zákona č. 222/2004 Z. z., o dani z pridanej hodnoty nemožno od 1.1. 2013 meniť údaje v už vystavenom daňovom doklade (faktúre). Údaje v daňovom doklade (faktúra) je možné meniť len v prípade, kedy zákazník tovar ešte neprijal a nezaplatil.

2.5. V prípade prebiehajúcich akcií sa predaj tovaru na internetovej stránke predávajúceho spravuje okrem týchto všeobecných obchodných podmienok aj záväznými podmienkami príslušnej akcie. V prípade, že kupujúci objedná tovar v rozpore s podmienkami príslušnej akcie, predávajúci je oprávnený objednávku kupujúceho stornovať. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný prostredníctvom e-mailu a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

### **3. Práva a povinnosti predávajúceho**



3.1. Predávajúci je povinný:

- a. dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- b. zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR
- c. odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návod v slovenskom jazyku, daňový doklad).

3.2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

3.3. Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný e-mailom.

3.4. Predávajúci si vyhradzuje právo overiť totožnosť kupujúceho alebo osoby poverenej k odberu tovaru pri osobnom odbere tovaru a to v prípadoch, kedy je dodávka tovaru kupujúcim platená vopred kartou, prostredníctvom bankového prevodu, alebo prostredníctvom faktúry so splatnosťou.

#### **4. Práva a povinnosti kupujúceho - podnikateľa**

4.1. Kupujúci je povinný:

- a. prevziať zakúpený alebo objednaný tovar
- b. zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
- c. nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho,
- d. potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

4.2. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

#### **5. Dodacie a platobné podmienky pre podnikateľov**

5.1. Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov, katalógov, typových listov a vzorkovníkov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

5.2. Objednaný tovar je možné dodať na adresu uvedenú a potvrdenú v objednávacom formulári. Tovar doručujeme prostredníctvom prepravnej služby na kupujúcim zvolenú adresu alebo osobným odberom priamo u predávajúceho. Cenník za dopravu môžete nájsť na stránke ..... Objednávky sú vybavované v čo najkratšom možnom čase do 24 hod. V niektorých prípadoch od pripísania sumy za tovar na účet predávajúceho pri platbe vopred. Termín dodania nájdete pri každom produkte na ..... V prípade, že dané lehoty nie je z technickým príčin možné dodržať, bude o tom kupujúci bezodkladne informovaný. Ak predávajúci nesplnil svoj záväzok dodať vec v dohodnutej lehote, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

5.3. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy tovar neprevezme do ..... pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii, vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí ..... pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a prediť tovar tretej osobe. V prípade, že si zákazník tovar neprevezme pri prvom doručení, a požaduje opätovné doručenie tovaru, je povinný uhradiť náklady opätovného doručenia tovaru.

5.4. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve.

5.5. Zobrazenie tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je len ilustračné. Zobrazenie farebných odtieňov je okrem iného závislé aj na kvalite používaného monitora, resp. iného, kupujúcim používaného zariadenia.

5.6. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak.

5.7. Kupujúci je oprávnený skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať zápis o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu

originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné splnomocnenie. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve a skladné.

5.8. Predávajúci nezodpovedá za oneskorené dodanie tovaru zavinené doručovacou spoločnosťou, za oneskorené dodanie tovaru z dôvodu nesprávne uvedenej adresy prijímateľa kupujúcim pri vyplnení formulára pri objednávke tovaru resp. registrácii užívateľa, za poškodenie zásielky doručovacou spoločnosťou, za prípadné nedodanie tovaru ku ktorému došlo v dôsledku nepredvídateľných prekážok, ktoré predávajúci nemohol ovplyvniť.

5.9. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru odmietnuť tovar prevziať a vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

5.10. V každej zásielke je priložená faktúra - daňový doklad, ktorá slúži zároveň ako dodací a záručný list pokiaľ nie je k objednanému tovaru doložený osobitný záručný list výrobcu.

5.11. Spôsoby platieb: platba na dobierku, platba bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, v hotovosti pri osobnom odbere.

## **6. Kúpna cena**

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena") na dobierku, alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, alebo v hotovosti pri osobnom odbere. Všetky ceny uvedené na internetovej stránke predávajúceho sú konečné. V cene tovaru nie je zahrnutá cena dopravy a balného. Prípadné náklady na dopravu a balné budú zaúčtované na konci objednávky. Za tovar platí kupujúci cenu, aká je uvedená na internetovej stránke predávajúceho v čase vykonania objednávky. Individuálne zľavy kupujúcim sú predmetom osobitnej dohody.

6.2. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

6.3. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

6.4. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

6.5. Náklady spojené s montážou a vynášaním tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.

6.6. Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

## **7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare**

7.1. Tovar zostáva majetkom predávajúceho až do úplného zaplatenia kupujúcim. Tovar sa považuje za dodaný prevzatím tovaru pri osobnom odbere alebo okamihom jeho odberu dopravnou spoločnosťou.

7.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

## **8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie) pre podnikateľov**

8.1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru. Kupujúci, ktorý je podnikateľom je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť v prvom rade priamo v autorizovanom servisnom stredisku. Ich zoznam poskytne predávajúci. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistí opravu predávajúci.

8.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok [www.spolocnost.sk](http://www.spolocnost.sk)

8.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

8.4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

8.5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

8.6. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

8.7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho, resp. servisnému stredisku spolu so záručným listom, ak bol dodaný výrobcom a dokladom o zaplatení.

8.8. Reklamácie vybavuje predávajúci písomne alebo elektronicky. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prvom rade priamo v autorizovanom servisnom stredisku. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistí opravu predávajúci. Vtedy si zákazník uplatní reklamáciu tak, že doručí tovar vrátane príslušenstva na adresu ....., a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a tento doručí poštou spolu s reklamovaným tovarom, alebo formulár na uplatnenie reklamácie doručí elektronicky. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci odporúča kupujúcemu reklamovaný tovar poistiť. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

1. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
2. doručenie reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva od kupujúceho predávajúcemu,
3. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu, ak ich kupujúci obdržal.

Reklamačný formulár je možné stiahnuť [tu](#) (kliknutím sem sa Vám zobrazí reklamačný formulár). Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na adresu ....., ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe). V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na predávajúceho na číslo ....., prípadne na e-mail: .....



8.9. Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.

8.10. Na vybavenie reklamácie kupujúceho, ktorý je podnikateľom sa nevzťahuje 30 dňová lehota v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Lehota na vybavenie reklamácie pre podnikateľov nie je zákonom upravená, reklamácie podnikateľov v zmysle týchto Obchodných podmienok sa však naša spoločnosť zaväzuje vybaviť v lehote do 60 dní.

8.11. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.12. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

8.13. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

1. nepredložením záručného listu, dokladu o zaplatení, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
2. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
3. uplynutím záručnej doby tovaru,
4. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
5. používaním alebo skladovaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
6. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
7. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
8. poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
9. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
10. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
11. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

8.14. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

1. odovzdaním opraveného tovaru,
2. výmenou tovaru,
3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
5. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,



6. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.15. Záručná doba je 12 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s príslušnými podmienkami podľa Obchodného zákonníka (§ 429 a nasl.). U vybraných produktov je výrobcom záruka pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľom, obmedzená. Vada tovaru a nároky vyplývajúce z vady tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

8.16. Záručná doba uvedená v Obchodných podmienkach pre osoby, ktoré sú spotrebiteľmi, je v súlade s Občianskym zákonníkom a nemá vzťah k podnikateľom a na tieto všeobecné obchodné podmienky sa teda neuplatňuje.

8.17. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

8.18. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodne vystavenej faktúry a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.19. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa bodu 8.13. týchto všeobecných obchodných podmienok, bezplatné.

8.20. Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať.

8.21. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

8.22. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom môže kupujúci:

- a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
- b) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo

d) odstúpiť od zmluvy.

8.23. Voľba medzi nárokmi uvedenými v 8.22. kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

8.24. Ak kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v bode 8.23., má nároky z väd tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

8.25. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

8.26. Dokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar a odstrániť právne vady tovaru. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru; zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.

8.27.  Ak kupujúci požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel predávajúcemu, uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody a na zmluvnú pokutu, ibaže predávajúci oznámi kupujúcemu, že nesplní svoje povinnosti v tejto lehote. Táto lehota musí byť určená v súlade s bodom 8.10. týchto Obchodných podmienok pre podnikateľov.

8.28. Dokiaľ kupujúci neurčí lehotu podľa bodu 8.27. alebo neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny, môže predávajúci oznámiť kupujúcemu, že vady odstráni v určitej lehote. Ak kupujúci bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámi predávajúcemu svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinnosť určenia lehoty podľa odseku 8.27.

8.29. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v lehote vyplývajúcej z bodu 8.27. alebo 8.28., môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, ak upozorní predávajúceho na úmysel odstúpiť od zmluvy pri určení lehoty podľa bodu 8.27. alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Zvolený nárok nemôže kupujúci bez súhlasu predávajúceho meniť.

8.30. Na účely týchto Obchodných podmienok je porušenie zmluvy podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy nie je podstatné.

8.31. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

8.32. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie chyby tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie chyby tovaru podľa týchto reklamačných a obchodných podmienok, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú chybu (nie chybu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

8.33. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

8.34. Doklady potrebné na prevzatie tovaru reklamácie na pobočke v prípade nákupu podnikateľa, platcu DPH:

- Tovar objednaný na osobný odber môže prevziať iba konateľ spoločnosti alebo ním splnomocnená osoba.
- Ak tovar príde prevziať zamestnanec spoločnosti, je nutné splnomocnenie konateľa s číslom Občianskeho preukazu u povereného zamestnanca.
- Na overenie konateľa alebo ním splnomocnenej osoby je potrebné preukázať sa platným Občianskym preukazom a Výpisom z Obchodného resp. Živnostenského registra, aby sa predchádzalo zámene osôb pri preberaní tovaru.

## **9. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podnikateľom**

9.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci

pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak kupujúci neprevzal tovar do ..... pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tento tovar prevziať.

9.2. Kupujúcemu, ktorým je podnikateľ môže byť ponúknuté náhradné odstúpenie od kúpnej zmluvy v závislosti na stave vráteného tovaru, ušlej záruky a aktuálnej ceny vráteného tovaru. Stav tovaru bude zhodnotený predávajúcim. V prípade nedohodnutia podmienok akceptovateľných pre obe strany bude tovar vrátený na náklady predávajúceho späť. Predávajúci je oprávnený účtovať kupujúcemu prípadné ďalšie vzniknuté náklady. Predávajúci si vyhradzuje právo na neumožnenie odstúpenia, vzhľadom k povahe výrobku a jeho stavu v čase vrátenia.

9.3. Kupujúci môže od kúpnej zmluvy odstúpiť v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len ako „Obchodný zákonník“).

## **10. Záverečné ustanovenia**

10.1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

10.2. Predávajúci sa kupujúcemu zaväzuje, že cena za tovar v čase jeho objednávky sa nezmení, za odoslanie tovaru v rámci dohodnutej dodacej doby. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú kuriérskou službou (alebo udaním nesprávnej adresy kupujúceho), za prípadné nedodanie tovaru (vinou dodávateľa), za poškodenie zásielky zavinené kuriérskou službou, alebo poštou (v takom prípade je nutné uplatňovať reklamáciu priamo u pracovníka kuriérskej služby, alebo na pošte).

10.3. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

10.4. V prípade pochybností sa zmluvné strany dohodli, že za dobu používania sa považuje doba od doručenia tovaru kupujúcemu (vrátane dňa doručenia) podľa bodu 5.7. týchto všeobecných obchodných podmienok do dňa vrátenia tovaru predávajúcemu, resp. odovzdaním tovaru kuriérovi za účelom jeho prepravy predávajúcemu.

10.5. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.

10.6. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

V Bratislave, dňa .....

