

# Všeobecné obchodné podmienky pre nákup v internetovom obchode

## I. Všeobecné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky boli spracované v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, zákonom č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov a zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

Všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je ..... (ďalej len "**predávajúci**") a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

### Kontaktné údaje predávajúceho:

mail:

fax:

poštová adresa:

číslo účtu pre bezhotovostné platby:

### Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Prievozska 32, P.O. Box 5,820 07 Bratislava 27

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

tel. č.: 02/ 58272 172-3

fax č.: 02/ 58272 170

1. 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, uzatvorené na 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 reklamácii tovaru.
2. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.
3. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.
4. Predávajúci je viazaný kupujúcemu svojou ponukou tovaru prezentovaného na ktorejkoľvek internetovej stránke predávajúceho vrátane ceny počas lehoty 24 hodín od odoslania oznámenia o prijatí objednávky kupujúcemu.
5. Strany sa dohodli na zmluvnej pokute za porušenie zmluvy vyplývajúce zo všeobecných obchodných podmienok vo výške....., ak zo všeobecných obchodných podmienok nevyplýva iné.

## II. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

1. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim v jednej z nasledovných foriem:
  - a) e-mailovou správou kupujúceho zaslaného predávajúcemu,
  - b) kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho,
  - c) telefonickou objednávkou kupujúceho predávajúcemu,

d) SMS správou kupujúceho zaslaného predávajúcemu (ďalej len "**objednávka**").

2. Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je telefonické alebo e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúceho o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré obdrží kupujúci na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky. Potvrdenie objednávky predávajúcim obsahuje nasledovné údaje:

- dostupnosť a termín dodania tovaru kupujúceho,
- názov a cenu tovaru, cenu prepravy,
- adresu miesta doručenia tovaru spolu s kontaktnou osobou,
- podmienky a spôsob prepravy.

Na e-mailovú adresu kupujúceho budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom objednávky.

3. Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje 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 do dohodnutého miesta doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.) prípadne iné údaje.

### III. Spôsob odstúpenia od kúpnej zmluvy

1. Kupujúci môže doručiť prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky predávajúcemu v lehote **do 24 hodín od doručenia objednávky** predávajúcemu oznámenie, že **objednávku ruší**. Kupujúci je povinný v oznámení o zrušení objednávky uviesť meno, e-mail a popis objednaného tovaru. V prípade zrušenia objednávky predávajúci neúčtuje kupujúceho žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky.

2. Kupujúci je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy v lehote **siedmich pracovných dní** odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci v lehote siedmich pracovných dní odo dňa odstúpenia od zmluvy vráti tovar predávajúcemu bez ohľadu na to, či tovar bol použitý alebo má vady, ktoré spotrebiteľ nespôsobil; primeraná starostlivosť o tovar musí byť zachovaná. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu, alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť najneskôr v lehote **15 dní od zrušenia objednávky** prevodom na bankový účet kupujúceho, pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

### IV. Práva a povinnosti predávajúceho

1. Predávajúci je povinný najmä:

- a) dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúceho 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 splňal platné právne predpisy SR,
- c) odovzdať kupujúceho 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, záručný list, dodací list, daňový doklad)
- d) predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť kupujúceho prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
- e) predávať výrobky v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak kupujúceho upozorní na všetky rozdiely

2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.
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 telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

## **V. Práva a povinnosti kupujúceho**

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 svojim podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.
2. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

## **VI. Dodacie a platobné podmienky**

1. Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov, katalógov, typových listov a vzorkovníkov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.
2. Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 dní od dodania tovaru dodávateľom alebo výrobcom tovaru predávajúcemu.
3. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie. V prípade, ak kupujúci tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii objednávky alebo po uplynutí lehoty jednostranne predĺženej predávajúcim, je predávajúci oprávnený a povinný ponechať tovar pre kupujúceho ešte ďalších 7 dní s tým, že za toto obdobie mu už vzniká nárok na zmluvnú pokutu vo výške 16,60 € za každý deň ponechania tovaru. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe. Po predaní dohodnutého tovaru tretej osobe sa záloha za dohodnutý tovar zaplatená kupujúcim, vráti kupujúcemu v sume po odpočítaní zmluvnej pokuty.
4. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve.
5. Tovar bude predávajúcim kupujúcemu dodaný nasledujúcim spôsobom, ktorý si zvolí kupujúci :
  - a) vo forme poštovej dobierky,
  - b) zaslaním expresnou poštovou alebo kuriérskou službou alebo predávajúcim
  - c) osobným odberom v mieste podnikania alebo predajni predávajúceho.
6. Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi.
7. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak.

8. 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 protokol 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 plnomocenstvo. 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 zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v bode 3 tohto článku týchto všeobecných obchodných podmienok. Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na adresu uvedenú v záväznej akceptácii objednávky a prevzatý okamihom fyzického prevzatia tovaru kupujúcim, resp. jeho oprávneným zástupcom alebo odmietnutím prevzatia tovaru, ktoré dopravca vyznačí v protokole o doručení a odovzdaní tovaru.

9. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po 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 je povinný kupujúci vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže následne predávajúci poskytnúť odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných väd tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

10. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote 5 dní odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

11. Kupujúci ku každej zásielke obdrží faktúru e-mailom. Tam kde výrobca daného tovaru poskytuje záručný list, tento predávajúci zašle kupujúcemu v balení.

## VII. Kúpna cena

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**") formou hotovostnej platby v určenej prevádzkarni predávajúceho, dobierkou v mieste dodania tovaru, dobierkou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej poštové služby ( Slovenská pošta ), alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, uvedený v záväznej akceptácii objednávky.

2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.

3. 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.

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

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

## VIII. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

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.

## IX. Osobné údaje a ich ochrana

1. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je fyzickou osobou je povinný oznámiť predávajúcemu svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, adresu dodania ak je iná, číslo telefónu a mailovú adresu.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je právnickou osobou alebo fyzickou osobou – podnikateľom, je povinný oznámiť predávajúcemu svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, číslo telefónu a mailovú adresu.
3. Kupujúci uzavretím kúpnej zmluvy vyhlasuje, že súhlasí v zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZnOOÚ“), aby predávajúci spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Kupujúci udeľuje predávajúcemu tento súhlas na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov kupujúceho. Predávajúci po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov kupujúceho. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.
4. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ustanovením § 6 ods. 1 písm. c) ZnOOÚ osobné údaje bude získavať výlučne na účel uzavretia kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim.
5. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ustanovením § 6 ods. 1 písm. e) ZnOOÚ bude získavať osobné údaje na iné účely ako sú uvedené v článku IX. bode 4. osobitne a zabezpečí, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli zhromaždené a že ich nebude združovať s osobnými údajmi, ktoré boli získané na iné účely.
6. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ustanovením § 6 ods. 1 písm. i) ZnOOÚ bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje ZnOOÚ ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať. Predávajúci vyhlasuje, že súhlas dotknutej osoby si nebude vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti ustanovenej predávajúcemu.

## X. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu, resp. Vám v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.
2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 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 o ochrane spotrebiteľa**").
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.
4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

6. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu s originálnym obalom tovaru, záručným listom a dokladom o zaplatení.

8. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ustanovením § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho na vlastné náklady a uplatnení písomne reklamáciu. Kupujúci je povinný v reklamacii presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Zákazník má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie písomnej reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
- b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe).

9. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby v súlade s ustanovením § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

10. V mieste určenom podľa bodu 9. týchto všeobecných obchodných podmienok na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ustanovením § 18 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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 ktorom je povinný presne označiť vady 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.

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 o ochrane spotrebiteľa 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.

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 vadu 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.

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

15. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými parametrami.

16. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- a) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
- b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
- c) uplynutím záručnej doby tovaru,
- d) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- e) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- g) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- h) poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- i) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- j) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- k) zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

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

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovaru,
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

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.

19. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená alebo na obale výrobku uvedená záručná doba iná, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.

20. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

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 bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.
22. Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné.
23. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 13. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:
- predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
  - predávajúci vadný tovar vymení.
24. Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 13. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:
- výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
  - v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar.
25. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
26. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dva krát.
27. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.
28. Pre účely reklamácie sa za dobu, ktorá je považovaná za dobu, počas ktorej nemôže kupujúci riadne užívať tovar doba, počas ktorej po uzavretí kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre vady tovaru užívať tovar spolu viac ako 180 dní.
29. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonsumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
30. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale vada výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie vady tovaru prostredníctvom súdu.

## **XI. Odstúpenie od kúpnej zmluvy**

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 tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodu udalosti, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých alebo nepredvídateľných udalostí 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 kúpnu cenu alebo jej zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote 15 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.

2. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní od prevzatia tovaru bez udania dôvodu v súlade s ustanovením § 12 ods. 1 zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov (ďalej len "**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji**").

3. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji.

4. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.

5. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo jej časť v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

6. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo jej časť zníženú v súlade s ustanovením § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotou jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

7. Predávajúci vráti pri platnom odstúpení od zmluvy zo strany kupujúceho kupujúcemu kúpnu cenu vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru, ak kupujúci spolu s tovarom predloží predávajúcemu písomné doklady o vynaložených nákladoch, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru. Náklady na vrátenie tovaru neznáša kupujúci iba v tom prípade, ak tovar plne nezodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a zároveň bol vadný. Za tovar plne zodpovedajúci kvalitatívnym požiadavkám sa považuje tovar rovnakej alebo podobnej charakteristiky, aká je uvedená v ponuke tovaru na internetovej stránke predávajúceho.

8. Za náklady, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru sa považujú náklady na uskutočnenie objednávky, najmä cena za uskutočnenie telefonického hovoru, ktorým kupujúci urobil návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, alebo cena za pripojenie kupujúceho na internetovú stránku predávajúceho, počas ktorej kupujúci vyplnil a odoslal formulár na objednanie tovaru na internetovej stránke alebo napísal a odoslal mail s objednávkou tovaru v trvaní 30 minút.

9. V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v článku X. bode 4. a 5. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

## **XII. Záverečné ustanovenia**

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.

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

3. V prípade pochybností sa zmluvné strany dohodli, že za dobu používania sa považuje doba od doručenia tovaru kupujúcemu podľa článku VI .bodu 7. týchto všeobecných obchodných podmienok do dňa doručenia tovaru predávajúcemu podľa článku VI. bodu 3. týchto všeobecných obchodných podmienok.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme e-mailových správ.
5. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, 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 a zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
6. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.
7. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

V ....., dňa .....