

# Všeobecné obchodné podmienky pre predaj v eshope

## OBSAH

- I. Základné údaje
- II. Všeobecné ustanovenia
- III. Predmet zmluvy
- IV. Objednávka
- V. Storno objednávky
- VI. Odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany spotrebiteľa
- VII. Dodacie podmienky
- VIII. Spôsoby dodania tovaru
- IX. Cena a platobné podmienky
- X. Zodpovednosť za vady, záruka a reklamácie
- XI. Ochrana osobných údajov
- XII. Osobitné ustanovenia
- XIII. Záverečné ustanovenia

## I. ZÁKLADNÉ ÚDAJE

### Predávajúci:

DEXIS ZPS s.r.o.

Hlavná 1893, 952 01 Vráble, IČO 35 934 590

zapísaná v obch. registri OS Nitra, oddiel Sro, vložka č. 20746/N DIČ

2022000959, IČ DPH SK 2022000959 (predávajúci je platcom DPH)

Kontaktné údaje - telefón 037 / 77 68 724, fax 037 / 77 68 741, email: [dexis@dexis.sk](mailto:dexis@dexis.sk)

Číslo účtu pre bezhotovostné platby: Slovenská sporiteľňa, a. s., pobočka Nitra, číslo účtu  
IBAN SK02 0200 0000 0014 9795 3257

### Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia

Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj

P. O. BOX 49A, Staničná 9, 950 50 Nitra 1

Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

## II. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku.
2. Zmluvou uzavretou na diaľku je zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a kupujúceho, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
3. Všeobecné obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené s účinnosťou pre skôr uzavreté kúpne zmluvy iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že bol oboznámený so Všeobecnými obchodnými podmienkami, že ich v plnom rozsahu akceptuje a že súhlasí s tým, že Všeobecné obchodné podmienky a ich ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzavreté 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 súvisiace s takto uzavretou kúpnu zmluvou.

4. Kupujúcim je spotrebiteľ alebo podnikateľ.
5. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
6. Podnikateľom je fyzická osoba alebo právnická vykonávajúca podnikateľskú činnosť, ktorou je sústavná činnosť vykonávaná podnikateľom samostatne vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť za účelom dosiahnutia zisku. Podnikateľom je osoba zapísaná v obchodnom registri, osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia, osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov a fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.
7. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
8. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ, výslovne neupravené týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami 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 v znení neskorších predpisov, ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
9. Bezodkladne po uzavretí zmluvy na diaľku so spotrebiteľom, najneskôr spolu s dodaním tovaru, je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči (napríklad v listinnej podobe, e-mailom, CD, DVD). Potvrdenie musí obsahovať informácie uvedené v § 3 ods. 1 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 v znení neskorších predpisov, ak predávajúci neposkytol tieto informácie spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči už pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku.

### III. PREDMET ZMLUVY

1. Na základe kúpnej zmluvy sa predávajúci zaväzuje, že kupujúcemu doručí a odovzdá tovar, ktorá je predmetom kúpy, a umožní mu nadobudnúť vlastnícke právo k nemu, a kupujúci sa zaväzuje, že tovar prevezme a zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu.
2. Predávajúci dodáva tovar kupujúcemu na základe elektronickej objednávky a špecifikácie kupujúceho (objednávky doručenej prostredníctvom elektronickej pošty) na formulári, ktorý je k dispozícii pri prvej registrácii kupujúceho v internetovom obchode na webovom sídle predávajúceho.
3. Predmetom zmluvy sú len položky tovaru výslovne uvedené v objednávke. Hlavné vlastnosti tovaru ako váhy, rozmery, kapacita, výkony, prípadne iné údaje, ako aj cena tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty sú uvedené pri jednotlivých tovarových položkách internetového obchodu na webovom sídle predávajúceho.
4. Predávajúci sa zaväzuje, že kupujúcemu dodá:
  - tovar bez väd v súlade so špecifikáciou alebo s vlastnosťami obvyklými pre daný druh tovaru,
  - tovar vyhovujúci normám, predpisom a nariadeniam platným na území Slovenskej republiky,
  - tovar vybavený slovenskými návodmi k obsluhu, záručnými listami a zoznamami pozáručných opravovní, ak je to pre daný druh tovaru obvyklé.

#### **IV. OBJEDNÁVKA**

1. Objednávať a nakupovať tovar prostredníctvom internetového obchodu môžu registrovaní zákazníci. Kupujúci, ktorý sa chce zaregistrovať, je povinný vyplniť registračný formulár. V prípade odberu objednaného tovaru osobne kupujúcim v predajni predávajúceho, kupujúci nie je povinný sa zaregistrovať a vyplniť registračný formulár.
2. Po vykonaní registrácie kupujúci môže objednávku uskutočniť osobne, e-mailom alebo prostredníctvom internetového obchodu. Pri nakupovaní prostredníctvom internetového obchodu je potrebné tovar najskôr vložiť do nákupného košíka. S položkami tovaru v nákupnom košíku môže kupujúci ľubovoľne manipulovať až do odoslania objednávky.
3. V prípade objednávky spotrebiteľa realizovanej prostredníctvom internetového obchodu na webovom sídle predávajúceho, sú na webovom sídle predávajúceho od okamihu začatia postupu vytvárania objednávky uvedené informácie o prípadných obmedzeniach dodávky tovaru, ako aj informácie o spôsoboch platby, ktoré je možné použiť na úhradu za tovar.
4. V prípade objednávky spotrebiteľa, je spotrebiteľ povinný výslovne potvrdiť, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť kúpnu cenu za tovar. Ak kupujúci, ktorým je spotrebiteľ, odoslanie objednávky realizuje prostredníctvom internetového obchodu na webovom sídle predávajúceho, pre odoslanie objednávky je potrebné stlačenie tlačidla na webovom sídle predávajúceho, ktoré je označené slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“, resp. zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť kúpnu cenu za tovar.
5. Kúpna zmluva na ktorej základe je realizovaný predaj tovaru predávajúcim kupujúcemu vzniká na základe záväzného potvrdenia objednávky. Za záväzné sa považuje potvrdenie telefonické, prípadne e-mailové, a to také, ktoré je realizované po predchádzajúcom odoslaní elektronickej objednávky (potvrdenie o prijatí objednávky do systému nie je považované za záväzné). Potvrdenie objednávky vykonáva spravidla predávajúci po overení dostupnosti a termínu dodania požadovaného tovaru.

#### **V. STORNO OBJEDNÁVKY**

1. Storno objednávky zo strany kupujúceho - kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením.
2. Po záväznom potvrdení objednávky, na základe ktorého sa kúpna zmluva považuje za uzavretú, má kupujúci, ktorým je spotrebiteľ, právo od zmluvy odstúpiť v súlade s článkom VI. Všeobecných obchodných podmienok.
3. Po záväznom potvrdení objednávky, na základe ktorého sa kúpna zmluva považuje za uzavretú, má kupujúci, ktorým je podnikateľ, právo od zmluvy odstúpiť iba z dôvodov uvedených v zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
4. Inak možno na základe požiadavky kupujúceho, stornovať potvrdenú objednávku iba so súhlasom predávajúceho. V tomto prípade je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu tým vzniknutú, pričom predávajúci uplatní právo na úhradu škody hlavne v prípade nákupu tovaru "na objednávku", ktorý bolo nutné na želanie kupujúceho zaobstarať alebo v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru pre kupujúceho došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov. V tomto prípade môže byť zo strany predávajúceho uplatnený storno poplatok do výšky až 50% z celkovej ceny objednaného tovaru.

5. Odmietnutie akceptácie objednávky zo strany predávajúceho je možné v prípade, že objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybne uvedené telefónne číslo, nedostupný kupujúci, kupujúci neodpovedá na e-mailly atď.).  
V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu tato čiastka prevedená späť na jeho účet alebo adresu v lehote pätnástich kalendárnych dní.
6. Storno objednávky v dôsledku uplynutia času - objednávka, ktorá nebude záväzne potvrdená do pätnástich dní od jej odoslania kupujúcim, sa považuje za stornovanú a neplatnú.

## **VI. ODSŤÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY**

Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, má v súlade s ustanovením § 7 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov právo odstúpiť od zmluvy, a to v zmysle ďalej uvedeného poučenia.

### **POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY**

#### **A. Právo na odstúpenie od zmluvy**

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní od prevzatia tovaru.
2. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
  - a) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
  - b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
  - c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
3. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
4. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. O uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ informuje predávajúceho jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adrese DEXIS ZPS s.r.o., Hlavná 1893, 952 01 Vráble, telefón 037 / 7768724, fax 037 / 7768741, email: [dexis@dexis.sk](mailto:dexis@dexis.sk).

5. Na účel odstúpenia od zmluvy spotrebiteľ môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu odovzdal alebo zaslal predávajúci. Spotrebiteľ môže vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy aj elektronicky prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho <https://eshop.dexiszps.sk>. Ak spotrebiteľ využije túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy predávajúci bezodkladne potvrdí na trvanlivom nosiči (napríklad e-mailom).
6. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od zmluvy.
7. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

### **B. Dôsledky odstúpenia od zmluvy**

1. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.
2. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým nebudú spotrebiteľovi účtované žiadne ďalšie poplatky.
3. Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.
4. Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
5. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
6. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.
7. Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

### **C. Nemožnosť odstúpenia od zmluvy**

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

- a) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- b) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- c) 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,
- d) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

## VII. DODACIE PODMIENKY

1. Dodávky objednaného tovaru budú podľa dostupnosti produktov a prevádzkových možností predávajúceho realizované v čo najkratšom termíne, zvyčajne do dvoch pracovných dní od záväzného potvrdenia objednávky, vo výnimočných prípadoch môže byť dodacia lehota dlhšia, po dohovore s kupujúcim.
2. Miesto odberu je stanovené na základe objednávky kupujúceho. Za splnenie dodávky sa považuje dodanie objednaného tovaru na uvedené miesto. Súčasťou dodávky nie je inštalácia predmetu plnenia. Dopravu na adresu určenia zaisťuje predávajúci jedným zo spôsobov uvedených v článku VIII. Všeobecných obchodných podmienok. Zásielka s tovarom vždy obsahuje daňový doklad, návod na používanie výrobku a záručný list.
3. V prípade neosobného odberu tovaru (kuriérska služba, špedičná služba, pošta, atď.) nie je v záručnom liste vyplnený dátum predaja, nakoľko nie je zrejmé, že kupujúci prevezme tovar. Pokiaľ je tovar v poriadku doručený, kupujúci vyplní dátum predaja zodpovedajúci predajnému dokladu. V prípade rozporu medzi dátumom na záručnom liste a dátumom na predajnom doklade nebude prípadná reklamácia uznaná.
4. Rozvoz tovaru zaisťuje predávajúci po celom území Slovenskej republiky. Náklady na prepravu tovaru hradí kupujúci. Náklady na prepravu tovaru predávajúci rozlišuje podľa zvoleného spôsobu dodania tovaru. Konkrétny spôsob dodania si kupujúci zvolí pri objednaní tovaru.
5. 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.

## VIII. SPÔSOBY DODANIA TOVARU

1. Dodanie tovaru je možné nasledujúcimi spôsobmi (uvedené vrátane ceny za dodanie tovaru, resp. jeho prepravu):
  - osobný odber – pri osobnom odbere tovaru kupujúcim v prevádzke predávajúceho predávajúci ku kúpnej cene za tovar nepripočítava cenu za dodanie tovaru (jeho prepravu),
  - zaslanie na dobierku kuriérskou službou. Cena je kalkulovaná za 1 balík (5 € bez DPH). V prípade ak objednaný tovar presahuje balík o rozmeroch 38x30x29 cm alebo hmotnosť 10 kg, hodnota dopravy bude kalkulovaná individuálne, pričom jej presná hodnota bude kupujúcemu oznámená pred odoslaním tovaru.
2. Pri objednávke tovaru nad 150,00 € bez DPH je dopravné a balné zdarma do veľkosti jednej palety. Za ďalšiu paletu je účtovaný príplatok 20,00 € bez DPH.
3. Cena dodania tovaru je platná v rámci územia Slovenskej republiky. Pri zasielaní tovaru do zahraničia sa prepravné náklady kalkulujú individuálne.

## IX. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Ceny tovaru uvedené na webovom sídle predávajúceho sú platné v okamihu objednania tovaru. Ceny uvedené v tlačenej cenníku predávajúceho sú platné do vydania nového cenníku. Predávajúci si v zmluvách s kupujúcimi - podnikateľmi vyhradzuje právo opravy chýb cien, ako aj v prípade zmeny peňažných kurzov, raste inflácie alebo pri výrazných zmenách dodávateľských podmienok u výrobcov a ostatných dodávateľov tovaru.
2. Kúpna cena bude považovaná za zaplatenú pripísaním celej kúpnej ceny na účet predávajúceho alebo uhradením v hotovosti pri prevzatí tovaru.
3. V prípade, že kupujúci nezaplatí cenu riadne a včas, je povinný zaplatiť predávajúcemu úrok z omeškania podľa príslušných právnych predpisov.
4. Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k tovaru až do úplného zaplatenia kúpnej ceny. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením kúpnej ceny.
5. Faktúra vystavená na základe kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim je súčasne daňovým dokladom.
6. Prevzatie tovaru kupujúcim je zásadne možné až po jeho úplnom zaplatení, pokiaľ nie je dohodnuté niečo iné.

7. K cene tovaru je pripočítaná cena prepravy tovaru.

## X. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKA A REKLAMÁCIE

1. V právnom vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorým je podnikateľ, sa zodpovednosť za vady, nároky kupujúceho zo zodpovednosti za vady a postup pri uplatňovaní nárokov zo zodpovednosti za vady spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
2. Kupujúci je povinný prehliadnuť tovar bezprostredne po jeho prevzatí. Ak je zistené mechanické poškodenie obalu výrobku, je kupujúci povinný skontrolovať stav tovaru a v prípade poškodenia vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu. Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie dopravca, nakoľko všetok tovar je poistený. Na základe vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu po uzavretí škodnej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový výrobok.
3. Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia výrobku už nie je možné uznať. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.
4. Kupujúci je povinný pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení prepravnou službou musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.
5. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.
6. Záručná doba všetkým osobám, používajúcim výrobok pre účel podnikania alebo obchodu s daným výrobkom, nie je stanovená Občianskym zákonníkom a stanovuje ju konkrétny dovozca či výrobca. Záručná doba uvedená na webovom sídle predávajúceho je určená výhradne pre spotrebiteľov, nie pre podnikateľov, ktorí tovar kupujú v rámci svojej podnikateľskej činnosti.
7. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnuou zmluvou, alebo ak tovar nemá vlastnosti zodpovedajúce účelu, na ktorý sa tovar používa (tzv. rozpor s kúpnuou zmluvou), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek kupujúceho, buď jeho opravou alebo výmenou tovaru. Ak taký postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnuou zmluvou sám spôsobil. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má kupujúci nárok na zjednanie nápravy a to:
  - bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu zodpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy,
  - primeraným znížením kúpnej ceny,
  - náhradným dodaním tovaru,
  - odstúpením od zmluvy.
8. Najskôr môže kupujúci požadovať od predávajúceho bezplatnú opravu. Kupujúci má právo na výmenu tovaru len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe a závažnosti vady neprimerané. O tom, či je výmena tovaru primeraná povahe a závažnosti vady, rozhodne autorizované servisné stredisko a to formou písomného posúdenia tejto vady.
9. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec zakúpená. Avšak ak existuje iný podnikateľ určený k oprave (autorizované stredisko), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšie, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného k prevedeniu záručnej opravy. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistí opravu predávajúci.
10. Pokiaľ je na vykonanie opravy určená iná osoba (napr. autorizovaný servis), je predávajúci povinný prijať reklamáciu. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu, ale potom ju postúpi autorizovanému stredisku. Predávajúci rozhodne o reklamácii ihneď, v zložitých prípadoch na základe vyjadrenia autorizovaného servisu. Do tejto lehoty sa

- nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady.
11. Pri uplatňovaní reklamácie je potrebné, aby kupujúci zaslal predávajúcemu e-mail s uvedením typu výrobku, jeho výrobné číslo, číslo predajného dokladu a popis vady. Následne predávajúci bez zbytočného odkladu zašle kupujúcemu informácie o ďalšom postupe (adresa najbližšieho autorizovaného servisného strediska, prípadne iný doporučený postup). Kupujúci je povinný zaslať tovar na určenú adresu spolu s popisom vady, záručným listom a dokladom o kúpe.

## **XI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

1. Údaje zadané pri registrácii fyzickej osoby ako kupujúceho sú v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov chránené a budú použité iba v rámci obchodného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim.
2. Predávajúci spracúva osobné údaje dotknutých fyzických osôb v rozsahu: titul, meno, priezvisko, bydlisko, e-mailová adresa, fakturačná adresa, adresa dodania tovaru, kontaktné telefónne číslo a číslo účtu, za účelom uzavretia a plnenia kúpnej zmluvy a plnenia záväzkov vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, alebo v súvislosti s ňou, ako aj v predzmluvných vzťahoch s dotknutými fyzickými osobami; spracúva ich najmä pri vybavovaní objednávok, vystavovaní faktúr, doručovaní objednaného tovaru, evidencii objednávok a kúpnych zmlúv, evidencii osôb registrovaných prostredníctvom internetového obchodu a pri vybavovaní prípadných reklamácií. Predávajúci spracúva osobné údaje dotknutých fyzických osôb v rozsahu: titul, meno, priezvisko a adresa dodania tovaru v poštovom styku s dotknutou fyzickou osobou, a to predovšetkým pri doručovaní objednaného tovaru; osobné údaje dotknutej fyzickej osoby v uvedenom rozsahu poskytne predávajúci za účelom doručenia objednaného tovaru kuriérskymi spoločnosťami, resp. Slovenskej pošte, a.s.
3. Predávajúci sa zaväzuje získať osobné údaje, ktoré sú chránené v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, neposkytnúť tretím osobám.
4. V rámci registrácie na webovom sídle predávajúceho kupujúci stlačením tlačidla, ktoré obsahuje formuláciu vyjadrujúcu skutočnosť, že kupujúci súhlasí so spracúvaním svojich osobných údajov na marketingové účely, vyjadruje svoj súhlas s tým, že môže byť



informovaný o novinkách v internetovom obchode predávajúceho e-mailom alebo telefonicky. Dotknutá fyzická osoba tým vyjadruje pre predávajúceho súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko, e-mailová adresa a kontaktné telefónne číslo za účelom zasielania marketingových noviniek a informácií formou e-mailu odoslaného na uvedenú e-mailovú adresu, formou sms odoslanej na uvedené telefónne číslo, alebo volaním na uvedené telefónne číslo. Dotknutá fyzická osoba udeľuje predáváčemu súhlas so spracovaním osobných údajov na uvedený účel na dobu 10 rokov odo dňa ich poskytnutia. Súhlas so spracovaním osobných údajov na tento účel, resp. so zasielaním marketingových informácií je dotknutá osoba oprávnená kedykoľvek odvolať a to doručením vyhlásenia o odvolaní súhlasu na e-mailovú adresu predávajúceho. Predávajúci po uplynutí doby platnosti súhlasu, alebo po obdržaní odvolania súhlasu so spracúvaním osobných údajov zabezpečí bezodkladne blokovanie a likvidáciu osobných údajov dotknutej fyzickej osoby.

## XII. OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybaví jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
2. **Spotrebiteľ má právo obrátiť sa so sťažnosťami a podnetmi vo veciach ochrany práv spotrebiteľa na príslušný orgán dozoru uvedený v článku I. Všeobecných obchodných podmienok.**
3. **Spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.** Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať náležitosti podľa § 12 ods. 3 **zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.** K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky [www.economy.gov.sk](http://www.economy.gov.sk), na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie [www.soi.sk](http://www.soi.sk), alebo prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov dostupnej na webovej stránke [ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). Alternatívne riešenie sporov vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezplatné, iný subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku maximálne do výšky 5 € s DPH. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

## XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tieto všeobecné obchodné podmienky platia v znení uvedenom na webovom sídle predávajúceho v deň odoslania elektronickej objednávky, ak nie je medzi zmluvnými stranami písomne dohodnuté niečo iné. Odoslaním elektronickej objednávky kupujúci bez výhrad

akceptuje všetky ustanovenia všeobecných obchodných podmienok v znení platnom v deň odoslania objednávky.

**Platné od 1. októbra 2019**