

# Obchodné podmienky a reklamačný poriadok spoločnosti Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o. ([www.samsung.com/sk](http://www.samsung.com/sk))

Tieto obchodné podmienky vrátane reklamačného poriadku sú platné a účinné od 19. 11. 2021.

## Obsah:

### Časť I. – Obchodné podmienky

1. Úvodné ustanovenia
2. Vymedzenie základných pojmov
3. Uzatvorenie Kúpnej zmluvy
4. Kúpna cena
5. Platobné podmienky
6. Dodanie Tovar
7. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy
8. Prechod nebezpečenstva škody na veci

### Časť II. – Reklamačný poriadok

1. Úvodné ustanovenia
2. Rozpor s kúpnu zmluvou pri prevzatí Tovar
3. Záruka za akosť a zodpovednosť za vady Tovar (záruka)
4. Kupujúci spotrebiteľ: Postup pri uplatnení a vybavovaní reklamácie
5. Kupujúci podnikateľ: Postup pri uplatnení a vybavovaní reklamácie
6. Reklamácia Tovar poškodeného prepravou
7. Účtovanie skladného za nevyzdvihnutý Tovar

### Časť III. – Spoločné ustanovenia pre Obchodné podmienky a Reklamačný poriadok

1. Ochrana osobných údajov
2. Sťažnosti, riešenie sporov a rozhodné právo
3. Záverečné ustanovenia

## Časť I. – Obchodné podmienky

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tieto obchodné podmienky („**Obchodné podmienky**“) upravujú práva a povinnosti predávajúceho, ktorým je spoločnosť Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o., IČO: 289 87 322, DIČ: CZ28987322, so sídlom: V parku 2323/14, Chodov, 148 00 Praha 4, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Prahe, sp. zn. C 158046, konajúcou prostredníctvom svojej organizačnej zložky Samsung Electronics Czech

and Slovak, s.r.o., organizačná zložka so sídlom/miestom podnikania: Business Center IV, Galvaniho 17/C, Bratislava 821 04, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu: Bratislava 1, oddiel: Sro, vložka č. 1791/B, IČO: 45 306 281, a Kupujúceho, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba, a to podnikateľ alebo spotrebiteľ, v prípade uskutočnenia nákupu v internetovom obchode [www.samsung.com/sk](http://www.samsung.com/sk).

1.2. Kontaktné údaje Predávajúceho:

- tel. číslo zákazníckej linky Samsung: 0800 726 786;
- ďalšie kontaktné údaje sú dostupné na internetovej stránke: <https://www.samsung.com/sk/support/contact/>.

## 2. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

2.1. **Spotrebiteľská zmluva** je zmluva, kedy zmluvnými stranami sú na jednej strane spotrebiteľ a na druhej strane Predávajúci („**Spotrebiteľská zmluva**“).

2.2. **Predávajúci** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet. Je to podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom tretích osôb predáva Kupujúcim výrobky. Predávajúcim je spoločnosť Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o., IČO: 289 87 322, DIČ: CZ28987322, so sídlom: V parku 2323/14, Chodov, 148 00 Praha 4, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Prahe, sp. zn. C 158046 („**Predávajúci**“).

2.3. **Kupujúci** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá môže byť podnikateľom alebo Spotrebiteľom („**Kupujúci**“):

2.3.1. **Kupujúci spotrebiteľ** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, prípadne nekoná v mene alebo na účet podnikateľa. Je to fyzická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo využíva služby za iným účelom ako pre podnikanie s týmito výrobkami („**Kupujúci spotrebiteľ**“). Zmluvný vzťah medzi Predávajúcim a Kupujúcim spotrebiteľom sa riadi týmito Obchodnými podmienkami, zákonom č. 40/1964 Zb., Občianskym zákonníkom, v znení neskorších predpisov („**Občiansky zákonník**“), zákonom 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 („**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a zákonom 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 („**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku**“).

2.3.2. **Kupujúci podnikateľ** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej vlastnej obchodnej, výrobnnej alebo inej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania, prípadne osoba, ktorá koná v mene alebo na účet podnikateľa („**Kupujúci podnikateľ**“). Zmluvný

vzťah medzi Predávajúcim a Kupujúcim podnikateľom sa riadi týmito Obchodnými podmienkami a Občianskym zákonníkom.

- 2.4. **Internetovým obchodom** sa rozumie internetový obchod, ktorý je tvorený súborom internetových stránok a aplikácií internetového obchodu na stránkach [www.samsung.com/sk](http://www.samsung.com/sk) („**Internetový obchod**“).
- 2.5. **Prostriedky diaľkovej komunikácie** umožňujú uzavrieť zmluvu bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán. Prostriedkami diaľkovej komunikácie sa rozumie najmä verejná komunikačná sieť (napr. internet), elektronická pošta, neadresovaná a adresovaná tlač, typový list, reklama v tlači s objednávkovým tlačivom, katalóg, telefón s (ľudskou) obsluhou a bez (ľudskej) obsluhy, rozhlas, videotelefón (napr. telefón s obrazovkou) („**Prostriedky diaľkovej komunikácie**“).
- 2.6. **Kúpna zmluva** je dvojstranným právnym konaním, ktorým sa Predávajúci zaväzuje dodať Kupujúcemu Tovar a previesť na neho vlastnícke právo k tomuto Tovar a Kupujúci sa zaväzuje zaplatiť Predávajúcemu kúpnu cenu („**Kúpna zmluva**“).
- 2.7. **Tovar** sú produkty a výrobky značky Samsung uvedené v ponuke Internetového obchodu („**Tovar**“).

### 3. UZATVORENIE KÚPNEJ ZMLUVY

- 3.1. Tovar uvedený v ponuke Internetového obchodu predstavuje ponuku, ktorá má výhradne informatívny charakter a nepovažuje sa bez ďalšieho za návrh dodať tovar. Predávajúci nie je povinný uzavrieť Kúpnu zmluvu na ponúkaný Tovar.
- 3.2. Objednávať Tovar je možné výlučne prostredníctvom na to určeného rozhrania Internetového obchodu.
- 3.3. Objednávka Kupujúceho je v rámci Internetového obchodu vytvorená vo chvíli, keď Kupujúci vloží vybraný Tovar či službu do košíka a odošle potvrdenie svojej objednávky Predávajúcemu. Skôr než bude zo strany Kupujúceho objednávka záväzne potvrdená a odoslaná, môže Kupujúci meniť ako obsah svojej objednávky, tak meniť spôsob prepravy alebo úhrady objednávky. Pred odoslaním objednávky je Kupujúci povinný skontrolovať všetky ním uvedené údaje, ktoré pri vytváraní objednávky zadal/uviedol.
- 3.4. Všetky objednávky urobené Kupujúcim prostredníctvom Internetového obchodu sú považované za záväzné.
- 3.5. K uzavretiu kúpnej zmluvy medzi Kupujúcim a Predávajúcim prostredníctvom Internetového obchodu dochádza v okamihu, keď je Kupujúcemu doručené prijatie objednávky Predávajúcim, teda akceptácia objednávky Kupujúceho, a to formou e-mailovej správy, ktorá bude odoslaná na e-mailovú adresu uvedenú Kupujúcim pri vytváraní objednávky. Prílohou tohto potvrdenia Predávajúceho je Kúpna zmluva a aktuálne znenie Obchodných podmienok vrátane reklamačného poriadku. Uzavretú Kúpnu zmluvu je možné meniť alebo rušiť iba na základe individuálnej dohody strán alebo zo zákonných dôvodov, ak nie je v týchto Obchodných podmienkach uvedené inak.

- 3.6. V prípade, že predávajúci nepotvrdí objednávku Kupujúceho, vyhradzuje si právo kontaktovať ho s iným oznámením. Iným oznámením sa pre tieto účely rozumie:
- 3.6.1. odmietnutie objednávky (napr. v prípade nedostupnosti Tovar);
  - 3.6.2. informácia o dočasnej nedostupnosti Tovar bez uvedenia presného termínu jeho dodania a s otázkou, či Kupujúci má napriek tomu záujem na uzatvorení kúpnej zmluvy;
  - 3.6.3. informáciu o dočasnej nedostupnosti Tovar s uvedením presného termínu jeho dodania a s otázkou, či Kupujúci má napriek tomu záujem na uzatvorení kúpnej zmluvy.
- 3.7. V prípadoch uvedených vyššie pod čl. 3.6.2 a 3.6.3 Obchodných podmienok je Kúpna zmluva uzatvorená v okamihu doručenia potvrdenia ponuky Kupujúcim.
- 3.8. Komunikácia medzi Predávajúcim a Kupujúcim po vykonaní objednávky zo strany Kupujúceho bude prebiehať formou e-mailovej komunikácie, prípadne telefonicky prostredníctvom zákazníckej linky/kontaktného centra Samsung.
- 3.9. Okamihom uzatvorenia Kúpnej zmluvy sú Kupujúci a Predávajúci viazaní jej obsahom a vznikajú im vzájomné práva a povinnosti z Kúpnej zmluvy vyplývajúce. Predávajúci sa predovšetkým zaväzuje odovzdať Tovar Kupujúcemu vrátane súvisiacich dokladov, ktoré sa ku Tovar vzťahujú a umožniť Kupujúcemu nadobudnúť vlastnícke právo k Tovar v súlade s Kúpnou zmluvou a Kupujúci sa zaväzuje uhradiť kúpnu cenu a Tovar prevziať.
- 3.10. Uzatvorením Kúpnej zmluvy Kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s Obchodnými podmienkami, ktoré obsahujú tiež reklamačný poriadok, a že s nimi súhlasí. Obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou uzatvorenej Kúpnej zmluvy a sú neobmedzene prístupné na stránkach Internetového obchodu [www.samsung.com/sk/info/privacy](http://www.samsung.com/sk/info/privacy), a to vo všetkých ich verziách vrátane verzie aktuálnej, čo umožňuje ich archiváciu a reprodukciu.

#### **4. KÚPNA CENA**

- 4.1. Všetky ceny uvedené v Internetovom obchode sú konečné vrátane DPH a prípadných ďalších poplatkov, napr. za elektroodpady a odmeny za autorské práva (ak sa jedná o Tovar podliehajúci týmto poplatkom). Ceny Tovar nezahŕňajú náklady na dodanie Tovar alebo náklady na Prostriedky diaľkovej komunikácie, ktoré sú uvádzané až v celkovom súhrne objednávky pri jej realizácii zo strany Kupujúceho a môžu sa líšiť podľa zvolenej metódy a poskytovateľov prepravy, prípadne spôsobe úhrady objednávky.
- 4.2. Ceny sú v Internetovom obchode uvádzané v slovenskej mene (EUR) a sú platné iba pri objednaní tovaru prostredníctvom Internetového obchodu.
- 4.3. Ceny uvedené v Internetovom obchode sú platné iba v okamihu realizácie konkrétnej objednávky Kupujúcim a sú teda nemenné iba po dobu vyplňovania objednávky až do okamihu jej odoslania, resp. dokončenia.

Predávajúci je oprávnený meniť ponuku Tovarú a súvisiace ceny kedykoľvek, okrem vyššie uvedeného prípadu.

- 4.4. V prípade, že nie je uvedené inak alebo z povahy veci nevyplýva niečo iné, považuje sa kúpna cena za uhradenú dňom pripísania celej kúpnej ceny na účet Predávajúceho.
- 4.5. Kupujúci berie na vedomie, že konečné ceny Tovarú sú uvádzané po zaokrúhlení na celé eurá (EUR) a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Podrobný rozpis kúpnej ceny, vr. centov, je vždy uvedený v súhrne objednávky Kupujúceho.
- 4.6. V prípade, že sa na Tovar vzťahuje akčná cena, je taká cena platná len po dobu trvania akcie, t. j. do jej skončenia, prípadne do vypredania zásob alebo uvedeného počtu kusov Tovarú, podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.

## **5. PLATOBNÉ PODMIENKY**

- 5.1. Úhradu kúpnej ceny je možné vykonať jedným z nasledujúcich spôsobov:

### **Na dobierku**

- 5.1.1. Úhrada kúpnej ceny vrátane nákladov na dodanie Tovarú a prípadných iných nákladov, prebieha v hotovosti alebo kartou oproti odovzdaniu Tovarú prepravcom.

### **Online platba kartou**

- 5.1.2. Úhrada kúpnej ceny vrátane nákladov na dodanie Tovarú a prípadných iných nákladov, prebieha platobnou kartou on-line cez platobnú bránu so zabezpečením 3D Secure v rámci Internetového obchodu. V prípade platby kartou online bude Kupujúci na konci objednávky presmerovaný na zabezpečenú platobnú bránu, kde zadá číslo, platnosť a overovací kód jeho platobnej karty.

### **Na splátky**

- 5.1.3. Predaj na splátky je možný za podmienky podpisu úverovej zmluvy. Úverovú zmluvu je možné uzavrieť priamo v internetovej aplikácii poskytovateľa úveru spoločnosti BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA, pobočka zahraničnej banky, so sídlom TwinCity A, Karadžičova 2, 811 09 Bratislava, Slovensko, IČO: 47 258 713, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka číslo: 2990/B, vystupujúcej pod obchodným menom Cetelem, na ktorej je Kupujúci presmerovaný po dokončení objednávky na Internetovom obchode. Pri dodávke tovaru splátky by mal Kupujúci predložiť svoj preukaz totožnosti podľa zmluvných podmienok Cetelem.

Tovar je vydaný na expedíciu po podpise schválenej úverovej zmluvy, jej overení zo strany Cetelem a pripísaní priamej platby

uvedenej na úverovej zmluve na účet Predávajúceho. Bližšie informácie o jednotlivých úverových produktoch a podmienkach pre ich získanie možno nájsť na adrese: [www.samsung.com/sk/shop-faq/instalment/](http://www.samsung.com/sk/shop-faq/instalment/).

### **Iný spôsob platby (bankovým prevodom, zloženkou alebo na faktúru)**

5.1.4. Iný spôsob platby je možné dohodnúť iba na základe žiadosti Kupujúceho, ktorú Kupujúci musí uviesť v poznámke objednávky. Následne bude Kupujúci kontaktovaný pracovníkom Predávajúceho za účelom dohodnutia možnosti a prípadne podrobností iného spôsobu úhrady kúpnej ceny.

### **Daňový doklad**

5.2. Súčasťou dodávky Tvaru je aj príslušný daňový doklad. Predávajúci zašle Kupujúceму daňový doklad aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu uvedenú Kupujúcim v objednávke, a to potom, čo predávajúci dostane od prepravcu potvrdenie o tom, že Kupujúci Tvar prevzal.

### **Vrátenie prostriedkov**

- 5.3. Ak odstúpi Kupujúci od uzavretej Kúpnej zmluvy alebo ak budú Kupujúcemu vrátené peňažné prostriedky z iného dôvodu, vráti Predávajúci Kupujúceму peňažné prostriedky, ktoré od neho na základe Kúpnej zmluvy prijal, rovnakým spôsobom.
- 5.4. V prípade, že nie je možné z objektívnych dôvodov peňažné prostriedky vrátiť rovnakým spôsobom, akým bola vykonaná platba, resp. akým boli Predávajúcim prijaté (napr. z dôvodu expirácie kreditnej karty Kupujúceho), Kupujúci je povinný oznámiť Predávajúceму na vyzvanie údaje pre vrátenie peňažných prostriedkov a zodpovedá za správnosť týchto údajov.

### **Evidencia tržieb**

5.5. Podľa zákona o evidencii tržieb je predávajúci povinný vystaviť Kupujúceму účtenku a zároveň je povinný zaevidovať prijatú tržbu u správcu dane online; v prípade technického výpadku potom najneskôr do 48 hodín.

### **Darčkové poukazy**

- 5.6. Kúpnu cenu alebo jej časť je možné kryť aj formou darčkovej poukážky vydané Predávajúcim.
- 5.7. V prípade, že Kupujúci zadá pri procese objednávania Tvar platný kód darčkovej poukážky a zároveň bude Predávajúcim potvrdená platnosť kódu, bude Kupujúceму z ceny Tvaru odpočítaná suma uvedená na darčkovej poukážke.
- 5.8. Informáciu o schválení platnosti kódu alebo jeho zamietnutí dostane Kupujúci prostredníctvom e-mailovej správy.
- 5.9. Prípadnú zvyšnú časť kúpnej ceny je Kupujúci povinný uhradiť niektorým z vyššie uvedených spôsobov.

## **6. DODANIE TOVARU**

- 6.1. Tovar označený ako „Skladom“ a objednaný v pracovný deň do 16:00 je ten istý deň Predávajúcim expedovaný a Kupujúci ho dostane najskôr nasledujúci pracovný deň. Toto neplatí pre nákup na splátky, pri objednaní Tovar s inštaláciou, v prípade dojednania iného spôsobu úhrady kúpnej ceny a v prípade, že Kupujúci nevykoná včas on-line platbu kartou.
- 6.2. V prípade, že Tovar nebude možné dodať v lehote uvedenej v Internetovom obchode, alebo Predávajúci nebude vôbec schopný dodať objednaný Tovar alebo ho bude schopný dodať len čiastočne, bude Predávajúci bezodkladne kontaktovať Kupujúceho za účelom uzavretia dohody o ďalšom postupe.
- 6.3. Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k Tovar. Kupujúci sa stane vlastníkom Tovar až úplným zaplatením kúpnej ceny.

## **7. ODSÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY**

- 7.1. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy je odlišne upravené pre Kupujúceho spotrebiteľa a pre Kupujúceho podnikateľa.
- 7.1.1. Kupujúci podnikateľ a Predávajúci môžu od Kúpnej zmluvy odstúpiť v prípadoch stanovených Občianskym zákonníkom.
- 7.1.2. Kupujúci spotrebiteľ môže od Kúpnej zmluvy odstúpiť v prípadoch stanovených Občianskym zákonníkom v spojení so Zákonom o ochrane spotrebiteľa.

### **Odstúpenie – Kupujúci podnikateľ**

- 7.2. Ak odstúpi Kupujúci podnikateľ od Kúpnej zmluvy v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi, zašle Predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy, Tovar, ktorý od neho dostal na adresu: GEGRUDER WEISS – sklad Samsung brána č. 56, Diaľničná cesta 20, Senec, 90301, a to pokiaľ možno v originálnom balení vrátane obalu a príslušenstva Tovar. Náklady spojené s navrátením Tovar v rámci odstúpenia od Kúpnej zmluvy nesie Kupujúci podnikateľ.

### **Odstúpenie – Kupujúci spotrebiteľ**

- 7.3. Kupujúci spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy uzatvorenej pri použití prostriedkov diaľkovej komunikácie (čo zahŕňa Internetový obchod) bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie v súlade s ustanovením §7 ods. 1, a to s výnimkou prípadov uvedených v § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku.

- 7.4. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy musí byť vykonané v lehote 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni, keď bol Kupujúcim spotrebiteľom, alebo ním určenou treťou osobou (inou než prepravcom) prevzatý Tovar. Aby bola dodržaná lehota na odstúpenie od Kúpnej zmluvy, postačuje odoslať odstúpenie od Kúpnej zmluvy pred uplynutím príslušnej 14-dňovej lehoty.
- 7.5. Pri uplatnení práva na odstúpenie od Kúpnej zmluvy Predávajúci odporúča, aby Kupujúci spotrebiteľ o odstúpení od Kúpnej zmluvy informoval Predávajúceho formou jednostranného právneho rokovania prostredníctvom stránky <https://www.samsung.com/sk/support/contact/>.
- 7.6. Ak odstúpi Kupujúci spotrebiteľ od Kúpnej zmluvy, zašle Predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od Kúpnej zmluvy, Tovar, ktorý od neho dostal na adresu: GEBRUDER WEISS – sklad Samsung brána č. 56, Diaľničná cesta 20, Senec, 90301 a to pokiaľ možno v originálnom balení, vrátane obalu a príslušenstva Tovar.
- 7.7. Náklady spojené s vrátením Tovar v rámci odstúpenia od Kúpnej zmluvy nesie Kupujúci spotrebiteľ.
- 7.8. Ak odstúpi Kupujúci spotrebiteľ od Kúpnej zmluvy, Predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky Kupujúcemu spotrebiteľovi skôr, než mu Kupujúci spotrebiteľ preukáže, že Tovar Predávajúcemu odoslal.
- 7.9. Kupujúci spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty Tovar v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než ktorý je potrebný na zistenie povahy a vlastností Tovar vrátane jeho funkčnosti.
- 7.10. Právo Kupujúceho spotrebiteľa odstúpiť od Kúpnej zmluvy v zmysle § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku nemožno chápať ako možnosť bezplatného zapožičania Tovar.
- 7.11. Kupujúci spotrebiteľ, v prípade využitia práva na odstúpenie od Kúpnej zmluvy do 14 dní od prevzatia Tovar, musí Predávajúcemu vydať všetko, čo na základe Kúpnej zmluvy získal. Ak to už nie je dobre možné (napr. v medziobdobí bol tovar zničený alebo spotrebovaný), musí Kupujúci spotrebiteľ poskytnúť Predávajúcemu peňažnú náhradu ako protihodnotu toho, čo už nemôže byť vydané. Ak je vrátený Tovar len poškodený, môže predávajúci uplatniť voči Kupujúcemu spotrebiteľovi právo na náhradu škody a započítať tento svoj nárok oproti nároku Kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny. Predávajúci Kupujúcemu spotrebiteľovi v takom prípade vráti len kúpnu cenu vrátane nákladov na dodanie Tovar vo výške zníženej o sumu zodpovedajúcu náhrade škody.

### **Odstúpenie – Predávajúci**

- 7.12. Predávajúci si vyhradzuje právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy v prípade, že sa už Tovar nevyrába alebo nedodáva, výrazným spôsobom sa zmenila cena Tovar dodávaného dodávateľom Predávajúceho alebo je Tovar dlhodobo nedostupný.
- 7.13. Ďalej si Predávajúci vyhradzuje právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy, ak bola administratívna chyba zadaná nesprávna cena Tovar, ktorá je zjavne neprimeraná hodnote Tovar a nereflektuje nákupnú cenu či obvyklú



cenu Tovar (napr. pri Tovare chýba jedna alebo viac cifier, zľava na Tovar je viac ako 60 % bez toho, že je Tovar súčasťou špeciálnej akcie). Predávajúci informuje Kupujúceho o povinnosti/možnosti kontaktovať Predávajúceho v prípade pochybností, či je Tovar skutočne zľavnený alebo ide o zjavnú chybu v cene Tovar a správnosť ceny si overiť priamo u Predávajúceho.

- 7.14. V prípade, že niektorá z vyššie uvedených skutočností nastane, bude Predávajúci okamžite kontaktovať Kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe vo veci. V prípade, že Kupujúci už zaplatil kúpnu cenu alebo jej časť a nedôjde k plneniu z Kúpnej zmluvy, prípadne z objednávky Kupujúceho spotrebiteľa, bude mu kúpna cena alebo jej časť vrátená späť.

## **8. PRECHOD NEBEZPEČENSTVA ŠKODY NA VECI**

- 8.1. Nebezpečenstvo škody na Tovar prechádza na Kupujúceho spotrebiteľa okamihom prevzatia Tovar od Predávajúceho a/alebo prepravcu.
- 8.2. Nebezpečenstvo škody na Kupujúceho podnikateľa prechádza okamihom prevzatia Tovar od prepravcu alebo okamihom, kedy sa Kupujúci podnikateľ dostane do omeškania s prevzatím Tovar a Predávajúci, resp. prepravca, mu umožní nakladať s Tovarom.

## **Časť II. – Reklamačný poriadok**

### **1. ÚVODNÉ USTANOVENIA**

- 1.1. Tento reklamačný poriadok platí pre Predávajúceho a Kupujúceho v prípade uzavretia Kúpnej zmluvy prostredníctvom Internetového obchodu („**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2. Ak je zmluvnou stranou Kupujúci podnikateľ, riadia sa vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom Občianskym zákonníkom. Ak je zmluvnou stranou Kupujúci spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľa.
- 1.3. Záruka podľa tohto Reklamačného poriadku sa vzťahuje na Tovar, ktorý bol zakúpený od Predávajúceho v Internetovom obchode a ktorého reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe.
- 1.4. Pri reklamácií vady Tovar Kupujúcim spotrebiteľom odporúčame pre urýchlenie a zjednodušenie reklamačného konania predložiť riadne vyplnený záručný list, dodací list alebo daňový doklad.
- 1.5. Prevzatím Tovar sa rozumie okamih, kedy Kupujúci preberá Tovar od prepravcu.
- 1.6. Predávajúci Kupujúcemu neručí žiadnym spôsobom za stratu dát, ktoré sú uložené v reklamovanom Tovare. Predávajúci z tohto dôvodu odporúča Kupujúcemu, aby si dáta pred uplatnením reklamácie a odovzdania Tovar na reklamačné konanie sám záložoval mimo reklamovaný Tovar.

## **2. ROZPOR S KÚPNOU ZMLUVOU PRI PREVZATÍ TOVARU**

### **Kupujúci spotrebiteľ**

- 2.1. Ak Kupujúci spotrebiteľ pri prevzatí Tovar (prevzatím sa rozumie okamih prevzatia Tovar Kupujúcim spotrebiteľom od prepravcu) zistí:
  - 2.1.1. poškodenie dodaného Tovar (t. j. akúkoľvek vadu Tovar);
  - 2.1.2. akýkoľvek rozdiel medzi záručným alebo dodacím listom, daňovým dokladom (faktúrou) a skutočne dodaným tovarom;
  - 2.1.3. akýkoľvek rozdiel medzi označením Tovar uvedeným na záručnom alebo dodacom liste alebo faktúre a skutočne dodaným tovarom (najmä v akosti, miere, množstve alebo v bezchybnosti Tovar);
  - 2.1.4. že nedostal so zásielkou správne vyplnený záručný list, popr. dodací list alebo daňový doklad;

odporúčame bez zbytočného odkladu po prevzatí Tovar preukázateľným spôsobom kontaktovať predávajúceho za účelom odstránenia takýchto väd.

- 2.2. V prípade Kupujúceho spotrebiteľa sa rozpor s Kúpnuou zmluvou, ktorý sa objavil do 6 mesiacov odo dňa prevzatia Tovar, považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, pokiaľ sa nepreukáže opak.
- 2.3. V prípade, že Tovar pri prevzatí Kupujúcim spotrebiteľom nebude v zhode s Kúpnuou zmluvou, má Kupujúci spotrebiteľ právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu Tovar uviedol do stavu zodpovedajúceho Kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky Kupujúceho spotrebiteľa buď:
  - 2.3.1. výmenou Tovar;
  - 2.3.2. alebo jeho opravou;ak nie je takýto postup možný, môže Kupujúci spotrebiteľ:
  - 2.3.3. požadovať primeranú zľavu z ceny Tovar; alebo
  - 2.3.4. od Kúpnej zmluvy odstúpiť.
- 2.4. V prípade, že Kupujúci spotrebiteľ o rozpore s Kúpnuou zmluvou vedel v okamihu prevzatia Tovar a tento Tovar napriek tomu prevzal bez výhrad alebo v prípade, že rozpor s Kúpnuou zmluvou sám spôsobil, nemá Kupujúci spotrebiteľ nárok na bezplatné uvedenie Tovar do súladu s Kúpnuou zmluvou .

### **Kupujúci podnikateľ**

- 2.5. Kupujúci podnikateľ je povinný prezrieť Tovar podľa možnosti čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na Tovar v zmysle čl. 8.2 Obchodných podmienok.
- 2.6. Ak Kupujúci podnikateľ Tovar neprezrie alebo nezariadi, aby bol prehliadnutý v dobe prechodu nebezpečenstva škody na Tovar, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal Tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na Tovar.

- 2.7. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na Tovar na Kupujúceho podnikateľa, aj keď sa vada stane zjavnou až po tejto dobe.
- 2.8. Predávajúci zodpovedá takisto za akúkoľvek vadu, ktorá vznikne po dobe prechodu nebezpečenstva škody na Tovar, ak je spôsobená porušením jeho povinností.
- 2.9. Pokiaľ Kupujúci podnikateľ zistí poškodenie Tovar, akýkoľvek rozdiel medzi záručným a dodacím listom, daňovým dokladom alebo faktúrou a skutočne dodaným tovarom (najmä v množstve, akosti a prevedení), je povinný bez zbytočného odkladu túto skutočnosť oznámiť Predávajúcemu.

### **3. ZÁRUKA ZA AKOSŤ A ZODPOVEDNOSŤ ZA CHYBY TOVARU (ZÁRUKA)**

- 3.1. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Tovar Kupujúcim. Ak nie je na daňovom doklade, záručnom alebo na dodacom liste a ani v Internetovom obchode vyznačená u konkrétneho Tovar záručná doba v inej dĺžke, poskytuje Predávajúci na Tovar záruku:
  - 3.1.1. pre Kupujúceho spotrebiteľa v dĺžke 24 mesiacov; a
  - 3.1.2. pre Kupujúceho podnikateľa v dĺžke 12 mesiacov.
- 3.2. Kupujúci berie na vedomie, že odhadovaná životnosť batérie je 6 mesiacov a nevzťahuje sa na nej teda záruka podľa čl. 3.1 Reklamačného poriadku.
- 3.3. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenému vyznačená v súlade s osobitnými právnymi predpismi lehota na použitie Tovar, skončí záručná doba uplynutím tejto lehoty, tým nie sú nijako dotknuté zákonné práva Kupujúceho z chybného plnenia.
- 3.4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, kedy Kupujúci po skončení opravy bol povinný Tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

#### **Výnimky zo záruky za akosť**

- 3.5. Záruka podľa čl. 3.1 Reklamačného poriadku sa nevzťahuje a nemožno ju uplatniť v nasledujúcich prípadoch:
  - po uplynutí záručnej doby stanovenej v čl. 3.1.1 a 3.2.2 tohto Reklamačného poriadku;
  - opotrebenia Tovar spôsobeného jeho obvyklým používaním;
  - mechanického poškodenia Tovar, poškodenia Tovar spôsobeného neodbornou inštaláciou, neodborným zaobchádzaním či obsluhou alebo zanedbaním bežnej starostlivosti o Tovar;
  - pokiaľ sa závada prejavuje iba u softvéru, u ktorého nie je Kupujúci schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia;
  - Tovar bol poškodený používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii (najmä v rozpore s návodom alebo technickými normami);

- u Tovarú predávaného za nižšiu cenu sa záruka nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola nižšia cena dohodnutá;
- u použitého Tovarú nezodpovedá Predávajúci za vady zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mal Tovar pri prevzatí Kupujúcim;
- ak boli použité podľa zmluvy pri výrobe Tovarú veci odovzdané Kupujúcemu, nezodpovedá Predávajúci za vady Tovarú, ktoré boli spôsobené použitím týchto vecí, ak Predávajúci pri vynaložení odbornej starostlivosti nemohol odhaliť nevhodnosť týchto vecí pre výrobu Tovarú alebo na ňu Kupujúceho upozornil, avšak Kupujúci trval na ich použití;
- Predávajúci nezodpovedá za vady Tovarú, o ktorých Kupujúci v čase uzavretia kúpnej zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bola Kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností Tovarú, ktoré Tovar mal mať podľa kúpnej zmluvy.

#### **4. KUPUJÚCI SPOTREBITEĽ: POSTUP PRI UPLATNENÍ A VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE**

- 4.1. Kupujúci spotrebiteľ v prípade reklamácie vždy kontaktuje určenú infolinku, kontaktné informácie sú dostupné na [www.samsung.com/sk/support/](http://www.samsung.com/sk/support/), a infolinka Kupujúcemu spotrebiteľovi poskytne informáciu o najvhodnejšom servise pre reklamovaný Tovar.
- 4.2. Predávajúci odporúča Tovar k reklamácií dodať vrátane príslušenstva a pokiaľ možno v pôvodnom alebo náhradnom obale.
- 4.3. Predávajúci ďalej odporúča predložiť zároveň s Tovarom záručný list, dodací list alebo daňový doklad, a to za účelom urýchlenia reklamačného konania.
- 4.4. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu Tovarú či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa Predávajúci s Kupujúcim spotrebiteľom nedohodne na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty má Kupujúci spotrebiteľ rovnaké práva, ako by išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť. O uplatnení reklamácie spíše pracovník s Kupujúcim spotrebiteľom reklamačný protokol, v ktorom uvedie popis reklamovanej chyby, spôsob a termín vybavenia reklamácie.
- 4.5. Tridsaťdňová lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom nasledujúcim po uplatnení reklamácie Kupujúcim spotrebiteľom. Lehota určená podľa dní začína plynúť dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok. Ak prípadne posledný deň lehoty na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je posledným dňom lehoty najbližší nasledujúci pracovný deň.
- 4.6. Po vybavení reklamácie dostane Kupujúci spotrebiteľ jedno vyhotovenie reklamačného protokolu, v ktorom bude uvedené, akým spôsobom bola reklamácia vybavená. Ak bola reklamácia vybavená výmenou Tovarú, obsahuje protokol nové sériové číslo vymeneného Tovarú. Ďalšie prípadné reklamácie vymeneného Tovarú bude Kupujúci spotrebiteľ uplatňovať na základe tohto reklamačného protokolu, ktorý nahrádza záručný a dodací list.

- 4.7. V prípade, že pri posúdení reklamovanej vady Predávajúci alebo ním poverený pracovník zistí, že reklamácia nie je dôvodná, oznámi túto skutočnosť Kupujúcemu spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie. V prípade, že posúdi reklamáciu ako neopodstatnenú, uvedie túto skutočnosť v reklamačnom protokole (zamietnutá reklamácia).
- 4.8. V prípade oprávnenej reklamácie má Kupujúci spotrebiteľ nárok na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.
- 4.9. Jednotlivé nároky Kupujúceho spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady sa odvodzujú od skutočnosti, či reklamovanú chybu možno alebo nemožno odstrániť.

#### **Vady odstrániteľné**

- 4.10. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená, a Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 4.11. Ak to nie je v prípade vady u reklamovaného Tvaru, ktorá je inak odstrániteľná, vzhľadom k jej povahe neúmernej, môže Kupujúci spotrebiteľ požadovať výmenu Tvaru, alebo ak sa týka vada len súčasti Tvaru, výmenu tejto súčasti.
- 4.12. Ak nie je postup podľa čl. 4.10 a 4.11 Reklamačného poriadku možný, môže Kupujúci žiadať primeranú zľavu z ceny Tvaru alebo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Po dohode s Kupujúcim spotrebiteľom (za predpokladu, že reklamovaný Tvar už nevyrába alebo je dlhodobo nedostupný) je možná aj výmena za iný Tvar než reklamovaný Tvar, ktorý má identické alebo lepšie parametre ako reklamovaný Tvar a plní rovnakú funkciu s rovnakými či lepšími parametrami.
- 4.13. Právo na výmenu Tvaru alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy má Kupujúci spotrebiteľ tiež v prípade, že sa jedná o chyby odstrániteľné, ale pre opätovné vyskytnutie vady po oprave alebo pre väčší počet vyskytujúcich sa väd nemôže Kupujúci spotrebiteľ Tvar riadne používať. Väčším výskytom vady je myslené 3. oprávnená a uznaná reklamácia rovnakého druhu, alebo 4. oprávnená a uznaná reklamácia rôzneho druhu.

#### **Vady neodstrániteľné**

- 4.14. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu používaniu Tvaru ako bezchybného Tvaru, má Kupujúci spotrebiteľ právo na výmenu Tvaru za nový alebo môže od Kúpnej zmluvy odstúpiť.
- 4.15. Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá však nebráni riadnemu používaniu Tvaru a Kupujúci spotrebiteľ nepožaduje jeho výmenu, má právo na primeranú zľavu z ceny Tvaru alebo môže od Kúpnej zmluvy odstúpiť.

### **5. KUPUJÚCI PODNIKATEĽ: POSTUP PRI UPLATNENÍ A VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE**

- 5.1. Kupujúci podnikateľ je povinný preukázateľným spôsobom oznámiť vadu Tovarú Predávajúcemu bez zbytočného odkladu po tom, čo ju zistil.
- 5.2. Kupujúci podnikateľ v prípade reklamácie vždy kontaktuje infolinku Samsung, kontaktné informácie sú dostupné na <http://www.samsung.com/sk/support/contact/>, a infolinka Kupujúcemu podnikateľovi poskytne informáciu o najvhodnejšom servise pre reklamovaný Tovar.
- 5.3. Kupujúci podnikateľ je povinný Tovar k reklamácií dodať vrátane príslušenstva a pokiaľ možno v pôvodnom alebo náhradnom obale. S Tovarom musí byť predložený záručný list, dodací list alebo daňový doklad.
- 5.4. Predávajúci, alebo ním poverený pracovník posúdi reklamovanú chybu a rozhodne o dôvodnosti reklamácie a o tom, či ide o podstatné porušenie Kúpnej zmluvy či nepodstatné, pokiaľ je to možné ihneď, prípadne v lehote do 40 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu Tovarú či služby potrebná k odbornému posúdeniu uplatňovanej vady Tovarú. O uplatnení reklamácie spíše Predávajúci, alebo ním poverený pracovník s Kupujúcim podnikateľom reklamačný protokol, v ktorom uvedie popis reklamovanej chyby, spôsob a termín vybavenia reklamácie.
- 5.5. V prípade, že pri posúdení reklamovanej vady Predávajúci, alebo ním poverený pracovník zistí, že reklamácia nie je dôvodná, oznámi túto skutočnosť Kupujúcemu podnikateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 40 dní od uplatnenia reklamácie. Ak prípadne posledný deň lehoty na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je posledným dňom lehoty najbližší nasledujúci pracovný deň. V prípade, že posúdi reklamáciu ako neopodstatnenú, uvedie túto skutočnosť v reklamačnom protokole (zamietnutá reklamácia).
- 5.6. Tovar má právne vady, ak predaný tovar je zaťažený právom tretej osoby, ibaže by Kupujúci podnikateľ s týmto obmedzením prejavil súhlas. Nárok z právnych väd nevzniká, ak Kupujúci podnikateľ o práve tretej osoby vedel v čase uzavretia Kúpnej zmluvy alebo Predávajúci podľa Kúpnej zmluvy bol povinný pri plnení svojich povinností postupovať podľa podkladov, ktoré mu predložil Kupujúci podnikateľ. Uplatnenie práva treťou osobou s uvedením jeho povahy je Kupujúci podnikateľ povinný oznámiť Predávajúcemu bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o ňom dozvedel. Pre nároky Kupujúceho podnikateľa z právnych väd Tovarú platí nižšie uvedené, týkajúce sa nárokov z podstatného a nepodstatného porušenia Kúpnej zmluvy.
- 5.7. Jednotlivé nároky Kupujúceho podnikateľa zo zodpovednosti za vady sa odvodzujú od skutočnosti, či dodaním reklamovaného Tovarú s vadou bola Kúpna zmluva porušená podstatným alebo nepodstatným spôsobom.

### **Podstatné porušenie Kúpnej zmluvy**

- 5.8. Kúpna zmluva je porušená podstatným spôsobom v prípade, že Tovar má vady neodstrániteľné alebo väčšie množstvo chýb, ktoré bránia jeho riadnemu používaniu. V takom prípade môže Kupujúci podnikateľ:

- 5.8.1. požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za Tovar vadný, dodanie chýbajúceho Tvaru a požadovať odstránenie právnych väd;
  - 5.8.2. požadovať odstránenie väd opravou Tvaru, ak sú vady opraviteľné;
  - 5.8.3. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny; alebo
  - 5.8.4. odstúpiť od Kúpnej zmluvy.
- 5.9. Voľbu medzi horeuvedenými nárokmi má Kupujúci podnikateľ, iba pokiaľ ju vykoná v oznámení väd pri uplatnení reklamácie alebo do 2 dní po tomto oznámení. Takto vykonanú voľbu nemôže Kupujúci podnikateľ bez súhlasu Predávajúceho už meniť. Ak Kupujúci podnikateľ nevykoná svoju voľbu nárokov vo vyššie uvedenej lehote, má nároky z väd Tvaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

### **Nepodstatné porušenie Kúpnej zmluvy**

- 5.10. Kúpna zmluva je porušená nepodstatným spôsobom v prípade, že Tovar má vady odstrániteľné alebo väčšie množstvo väd, ktoré nebránia jeho riadnemu používaniu. V takom prípade môže Kupujúci podnikateľ:
- 5.10.1. požadovať dodanie chýbajúceho Tvaru a odstránenie ostatných väd Tvaru; alebo
  - 5.10.2. požadovať zľavu z kúpnej ceny.
- 5.11. Ostatné vady je predávajúci povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou Tvaru alebo dodaním náhradného Tvaru.
- 5.12. Primeraná lehota na odstránenie väd Tvaru je 40 dní. V odôvodnených prípadoch môže byť primeraná lehota stanovená Predávajúcim odlišná. Ak Kupujúci podnikateľ bez zbytočného odkladu po oznámení lehoty neoznámí Predávajúcemu svoj nesúhlas, má sa za to, že bola stanovená dohoda. Ak Predávajúci neodstráni vady vo vyššie uvedenej lehote (alebo lehote stanovenej podľa vyššie uvedeného), môže Kupujúci podnikateľ požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Odstúpiť od Kúpnej zmluvy môže Kupujúci podnikateľ iba v prípade, že na svoj úmysel upozorní Predávajúceho pri stanovení lehoty na odstránenie vady alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Takto vykonanú voľbu nemôže Kupujúci podnikateľ bez súhlasu Predávajúceho meniť.
- 5.13. Kupujúci podnikateľ nemôže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, ak vady včas neoznámil Predávajúcemu. K odstúpeniu od Kúpnej zmluvy nedôjde, ak Kupujúci podnikateľ nemôže vrátiť Tovar v stave, v akom ho dostal s prihliadnutím k bežnému opotrebeniu Tvaru a okrem prípadov, ak nemožnosť vrátenia Tvaru v stave v akom ho dostal, nie je spôsobená konaním alebo opomenutím Kupujúceho podnikateľa, alebo ak k zmene stavu Tvaru došlo v dôsledku prehliadky riadne vykonanej za účelom zistenia väd Tvaru.
- 5.14. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy Kupujúcim podnikateľom, a za predpokladu, že došlo k zníženiu hodnoty vráteného Tvaru (došlo k čiastočnému spotrebovaniu alebo opotrebovaniu Tvaru), je Kupujúci podnikateľ povinný poskytnúť Predávajúcemu náhradu do výšky ceny spotrebovania či opotrebovania Tvaru. Predávajúci je v tomto prípade oprávnený započítať hodnotu opotrebovania či spotrebovania Tvaru voči

nároku Kupujúceho podnikateľa na vrátenie kúpnej ceny. Kúpna cena je potom Kupujúcemu podnikateľovi vyplatená v sume zníženej o hodnotu opotrebenia či spotrebovania Tvaru.

## **6. REKLAMÁCIA TOVARU POŠKODENÉHO PREPRAVOU**

- 6.1. V prípade doručenia zásielky obsahujúcej Tvar Kupujúcemu, ktorá je viditeľne poškodená, má Kupujúci právo odmietnuť prevzatie zásielky s udaním dôvodu poškodenia obalu.
- 6.2. Pokiaľ ju aj napriek tomu prijme alebo zistí poškodenie Tvaru po odstránení obalu, odporúčame Kupujúcemu, pre vylúčenie prípadných pochybností a možného zamietnutia reklamácie Predávajúcim, aby Kupujúci bez zbytočného odkladu po prevzatí Tvaru, maximálne v lehote 3 pracovných dní od prevzatia Tvaru nahlásil škodu telefonicky na kontaktnom centre Samsung.

## **7. ÚČTOVANIE SKLADNÉHO ZA NEVYZDVIHNUTÝ TOVAR**

- 7.1. Pokiaľ si Kupujúci nevyzdvihne vybavenú reklamáciu do 30 dní od vybavenia reklamácie, bude mu účtované skladné vo výške 1,- EUR za každý začatý deň nevyzdvihnutia Tvaru od ukončenia opravy. Ak si však Kupujúci Tvar nevyzdvihne ani do doby, kedy výška skladného prevýši cenu reklamovaného Tvaru, bude tento Tvar použitý na úhradu skladného.

## **Časť III. – Spoločné ustanovenia pre obchodné podmienky a reklamačný poriadok**

### **1. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 1.1. Informácie týkajúce sa spracovania osobných údajov Predávajúcim vrátane súvisiacich práv, sú dostupné na adrese: <https://www.samsung.com/sk/info/privacy>.

### **2. SŤAŽNOSTI, RIEŠENIE SPOROV A ROZHODNÉ PRÁVO**

- 2.1. Vybavovanie sťažností zaisťuje predávajúci prostredníctvom komunikačných kanálov uvedených na stránke <https://www.samsung.com/sk/support/contact/>.
- 2.2. Informáciu o vybavení sťažnosti Kupujúceho zašle predávajúci na elektronickú adresu Kupujúceho uvedenú Kupujúcim v rámci objednávky. Sťažnosti je prípadne možné riešiť aj telefonicky 0800 726 786 alebo ďalšími spôsobmi prostredníctvom stránky <https://www.samsung.com/sk/support/contact/>.

### **Rozhodné právo**



- 2.3. Všetky ustanovenia a právne vzťahy vyplývajúce z Kúpnej zmluvy, vrátane týchto Obchodných podmienok, uzatvárané medzi Predávajúcim a Kupujúcim sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku. V prípade sporu sa Predávajúci a Kupujúci zaväzujú urobiť všetko pre zmierlivé vyriešenie daného sporu. Dohovor OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru (CISG) sa v súlade s čl. 6 tohto dohovoru neuplatní.
- 2.4. Predávajúci a Kupujúci sa dohodli, že spory vzniknuté na základe alebo v súvislosti s uzavretou Kúpnu zmluvou, ktorej prílohu tvoria tieto Obchodné podmienky vrátane Reklamačného poriadku, budú rozhodované na všeobecných súdoch Slovenskej republiky.

### **Mimosúdne riešenie sporov**

- 2.5. V prípade, že dôjde medzi Predávajúcim a Kupujúcim spotrebiteľom k vzniku spotrebiteľského sporu z Kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je:

Slovenská obchodná inšpekcia,  
Ústredný inšpektorát  
Odbor pro medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov,  
Bajkalská 21/A, p. p. 29  
827 99 Bratislava 27,  
Email: adr@soi.sk,  
Web: soi.sk

Kupujúci spotrebiteľ môže využiť takisto platformu pre riešenie sporov online, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 3.1. Tieto Obchodné podmienky a Reklamačný poriadok platia v znení uvedenom na internetových stránkach Predávajúceho v deň odoslania objednávky Kupujúcim.
- 3.2. Kupujúci súhlasí a prijíma všetky ustanovenia Obchodných podmienok a Reklamačného poriadku v znení platnom a účinnom v deň odoslania objednávky vrátane ceny objednaného Tovar uvedenej v Internetovom obchode, ak nebolo v konkrétnom prípade preukázateľne dohodnuté inak.
- 3.3. Tieto Obchodné podmienky a Reklamačný poriadok sú Kupujúcemu poskytnúť spotrebiteľovi vo forme, ktorá umožňuje ich archiváciu a reprodukciu. Všetky znenia týchto Obchodných podmienok sú dostupné na [www.samsung.com/sk/shop-faq/terms-and-conditions/](http://www.samsung.com/sk/shop-faq/terms-and-conditions/).
- 3.4. Platné a účinné Obchodné podmienky a platný a účinný Reklamačný poriadok sú k dispozícii na internetových stránkach [www.samsung.com/sk/shop-faq/terms-and-conditions/](http://www.samsung.com/sk/shop-faq/terms-and-conditions/) a každý Kupujúci

je pri kúpe Tovarú na tieto Obchodné podmienky a platný a účinný Reklamačný poriadok upozornený a má sa s nimi možnosť zoznámiť. Predávajúci je oprávnený Obchodné podmienky a Reklamačný poriadok dopĺňať či meniť v súvislosti so zmenou platných právnych predpisov a v súvislosti so zmenou na trhu Tovarú, ktorý Predávajúci ponúka. Aktuálna verzia Obchodných podmienok je dostupná na webovej stránke [www.samsung.com/sk/shop-faq/terms-and-conditions/](http://www.samsung.com/sk/shop-faq/terms-and-conditions/), Predávajúci odporúča pravidelne navštíviť webové stránky za účelom zoznámenia sa s aktuálnou verziou Obchodných podmienok.

- 3.5. V prípade, že niektoré ustanovenie Obchodných podmienok alebo Reklamačného poriadku je alebo sa stane neplatným alebo je alebo bude v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, zostávajú ostatné ustanovenia nedotknuté a naďalej platné. Predávajúci aj Kupujúci súhlasí s tým, že takéto neplatné ustanovenia budú nahradené ustanoveniami platnými, a to tak, aby sa tieto nové ustanovenia, čo najviac blížili zmyslu a účelu nahradených ustanovení.

### **Vyššia moc**

- 3.6. Predávajúci a Kupujúci nebudú zodpovední za porušenie svojich povinností vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy, pokiaľ im v ich plnení bude brániť prípad vyššia moc. Predávajúci a Kupujúci vynaložia všetko úsilie, aby minimalizovali škody spôsobené vyššou mocou. Vyššou mocou sa rozumie každá nepredvídateľná výnimočná situácia alebo udalosť mimo kontroly Predávajúceho alebo Kupujúceho, ktorá mu bráni v plnení akýchkoľvek jeho záväzkov vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy, nebola zapríčinená chybou alebo nedbanlivosťou na ich strane a preukáže sa, že ju nemožno prekonať ani s vynaložením všetkej riadnej starostlivosti.

### **Adresy pre doručovanie**

- 3.7. V prípade doručovania písomností medzi Predávajúcim a Kupujúcim sa za doručovaciu adresu považuje sídlo Predávajúceho a adresa (prípadne adresy) Kupujúceho uvedená v objednávke.
- 3.8. Dozor nad oblasťou ochrany osobných údajov vykonáva Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (<https://www.dataprotection.gov.sk/uouu/sk>).
- 3.9. Dozor nad dodržiavaním Zákona o ochrane spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).