

# Všeobecné obchodné podmienky IRD retail services, s. r. o. - predaj tovaru prostredníctvom elektronického obchodu

## 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je IRD retail services, s. r. o., so sídlom Ivanská cesta 3421/65, 821 04 Bratislava, IČO: 50605003, IČ DPH: SK2120403065, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl.č. 116062/B (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru prostredníctvom elektronického obchodu [www.samsung.com/sk](http://www.samsung.com/sk) (ďalej len Eshop) ako sprostredkovateľa.

Kontaktné údaje predávajúceho:

adresa prevádzky:

Ivanská cesta 3421/65,

821 04 Bratislava

e-mail: [info@obchod-samsung.sk](mailto:info@obchod-samsung.sk)

tel: +421 948 876 880

1.2. Adresa sídla a kontaktné údaje predávajúceho uvedené v predchádzajúcom bode sú kontaktnými údajmi predávajúceho na účely podávania reklamácií alebo sťažností, ako aj inej komunikácie s predávajúcim.

1.3. Činnosť predávajúceho podlieha dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie - Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. Box 5, 820 07 Bratislava 27.

1.4. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci podpísaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na kúpnu zmluvu, uzatretú prostredníctvom predaja na Eshope, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na Eshope kupujúcemu (ďalej len "kúpna zmluva") a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácii tovaru.

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

1.6. Ponuka tovaru na Eshope, ktorý prevádzkuje predávajúci je katalógom bežne poskytovaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených produktov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená e-mailovou správou potvrdzujúcou prijatie elektronickej objednávky kupujúceho.

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

2.1. Kupujúci podáva návrh na uzavretie kúpnej zmluvy vyplnením a odoslaním elektronického formulára na Eshope (ďalej len "objednávka").

2.2. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním objednávky predávajúcim vo forme e-mailovej správy potvrdzujúcej prijatie objednávky kupujúceho (ďalej len „potvrdenie objednávky“). Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky.

2.3. Kúpna zmluva vzniká medzi kupujúcim a predávajúcim za podmienok uvedených v týchto obchodných podmienkach až momentom prevzatia tovaru kupujúcim na dohodnutom mieste dodania tovaru.

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

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

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

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

4.1. Kupujúci je povinný: a) prevziať zakúpený alebo objednaný tovar, b) zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru, ak bolo doručenie tovaru na náklady kupujúceho dohodnuté v objednávke, c) nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho, d) potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

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

## **5. Dodacie podmienky**

5.1. Tovar je predávaný podľa katalógu predávajúceho umiestneného v elektronickej podobe na Eshope.

5.2. Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 7 dní od akceptovania objednávky kupujúceho predávajúcim; túto dodaciu lehotu kupujúci bez výhrad akceptuje.

5.3. Pokiaľ súčasťou potvrdenej objednávky (uzatvorenej zmluvy) je aj bonus, dar, akcia alebo inak podobne označený tovar, ktorý podľa informácií zverejnených v Eshope pri konkrétnom tovare objednanom kupujúcim, predávajúci dodáva zdarma (ďalej len „bonus“), predávajúci sa zaväzuje tento bonus odoslať kupujúcemu osobitne v lehote do 21 dní od doručenia objednaného tovaru

kupujúcemu. Povinnosť dodať bonus vzniká predávajúcemu iba za podmienky, že nedôjde zo strany kupujúceho k odstúpeniu od zmluvy podľa článku 10. týchto obchodných podmienok alebo k zániku kúpnej zmluvy iným spôsobom.

5.4. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, tovar neprevezme do 3 pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí 3 pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe.

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

5.6. Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v popise umiestnenom na Eshope predávajúceho sú nezáväznými údajmi.

5.7. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v objednávke, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

5.8. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v objednávke kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v objednávke a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v objednávke je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu objednávky a písomné plnomocenstvo. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v objednávke, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v objednávke a skladné. Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na adresu uvedenú v objednávke 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.

5.9. 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 doručeneho predávajúcemu môže následne predávajúci poskytnúť odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných väd tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

5.10. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v 5.2. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 30 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

## **6. Kúpna cena**

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v objednávke (ďalej len "kúpna cena") formou dobierky v mieste dodania tovaru.

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

6.3. V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu pri prevzatí tovaru, ak bolo dohodnuté zaplatenie kúpnej ceny formou dobierky v mieste dodania, zmluvné strany sa dohodli, že predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy.

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

6.5. V prípadoch, ak v Eshope predávajúceho pri určitom tovare nie je cena uvedená, prípadne je uvedená nulová cena, znamená to, že tovar nie je dostupný alebo cena tovaru v danom momente nie je presne známa. V takom prípade sa odoslanie objednávky prostredníctvom elektronického obchodu predávajúceho považuje za prejavenie záujmu o dodanie daného tovaru a cena bude kupujúcemu oznámená dodatočne. Po oznámení ceny tovaru má kupujúci právo objednávku potvrdiť alebo odmietnuť. V takom prípade sa objednávka považuje za záväznú momentom potvrdenia po oznámení ceny.

6.6. Za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

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

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

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

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

8.1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

8.2. 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 ust. § 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").

8.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho prostredníctvom Eshopu.

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

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

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

8.7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu so záručným listom a dokladom o zaplatení.

8.8. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Podobu formulára určí predávajúci. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
- b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu
- c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

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

- a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
- b) vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou, určenou predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá kupujúcemu písomné potvrdenie
- c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo do servisného strediska).

8.9. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu vo svojej prevádzkarni:

<https://obchod-samsung.sk/kontakt> .

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

8.11. Predávajúci vydá v deň prijatia reklamácie kupujúcemu doklad o prijatí 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.

8.12. 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.

8.13. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný, obdobný s porovnateľnými technickými parametrami, porovnateľnou technickou kvalitou a cenou, v prípade ak rovnaký tovar už nie je dostupný.

8.14. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- a) uplynutím záručnej doby tovaru,
- b) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- d) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými

predpismi platnými v SR,

- f) poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- g) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- h) zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

8.15. 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.

8.16. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

8.17. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.

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

8.19. 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.

8.20. Všetky záručné opravy sú bezplatné.

8.21. V prípade ak sa na tovar nevzťahuje záruka a kupujúci a predávajúci sa dohodli na mimozáručnej oprave, kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu cenu za vykonané práce a účelne vynaložené náklady aj v prípade, ak je tovar neopraviteľný a bol vrátený bez vykonania opravy.

8.22. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

- a) predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
- b) predávajúci vadný tovar vymení (určenie spôsobu vybavenia reklamácie závisí na rozhodnutí predávajúceho a kupujúci sa nemôže určenia vybavenia svojej reklamácie domáhať).

8.23. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd reklamovaných v jednom reklamačnom konaní, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví reklamáciu:

- a) výmenou tovaru za tovar rovnaký alebo iný funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar a vrátením kúpnej ceny tovaru, alebo vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru.

8.24. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dva krát.

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

8.26. Pre účely reklamácie sa za dobu, ktorá je považovaná za dobu, počas ktorej nemôže kupujúci riadne užívať tovar, počas ktorej po uzavretí kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre vady tovaru užívať tovar spolu viac ako 180 dní.

8.27. 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.

8.28. O výsledku reklamačného konania informuje kupujúceho telefonicky predávajúci, resp. servisné stredisko, ak bol reklamovaný tovar zaslaný kupujúcim priamo do autorizovaného servisu. Kupujúci je zároveň oboznámený o spôsobe prevzatia opraveného tovaru a reklamačného protokolu.

8.29. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“). Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

## **9. Informácie o spracúvaní osobných údajov**

9.1. Predávajúci ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje kupujúceho, ktoré kupujúci poskytli pri zadaní objednávky prostredníctvom elektronického obchodu. Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov nájdete tu: [Zásady ochrany osobných údajov](#).

9.2. Vašu spokojnosť s nákupom zistíme prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je náš e-shop zapojený. Tie vám zasielame zakaždým, keď u nás nakúpite, pokiaľ v zmysle § 62 zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov neodmietnete zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov na účely zaslania dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi vykonávame na základe nášho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní vašej spokojnosti s nákupom u nás. Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie vašej spätnej väzby a analýz nášho trhového postavenia využívame sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk tomu na tieto účely môžeme odovzdávať informácie o kúpenom tovare a vašu e-mailovú adresu. Vaše osobné údaje nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov

odovzdané žiadnej tretej strane na jej vlastné účely. Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môžete kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade vašej námietky vám dotazník nebudeme ďalej zasielať.

## **10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (Storno objednávky)**

10.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy (zrušiť objednávku) v prípade, 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 dôvodov vyššej moci. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve.

10.2. Kupujúci je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 (štrnástich) dní odo dňa prevzatia tovaru, ak predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti.

10.3. Ak predávajúci splnil svoje informačné povinnosti až dodatočne, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 (štrnástich) dní odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačné povinnosti, a ak predávajúci nespĺnil svoje informačné povinnosti ani dodatočne, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa dodania tovaru.

10.4. Bez ohľadu na iné ustanovenia uvedené v týchto obchodných podmienkach môže kupujúci odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

10.5. Odstúpením kupujúceho od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje. Pokiaľ bol k tovaru ponúkaný predávajúcim aj bonus podľa bodu 5.3. zaniká odstúpením kupujúceho od zmluvy aj nárok na poskytnutie tohto bonusu.

10.6. Kupujúci 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. Náklady na vrátenie tovaru v prípade odstúpenia od zmluvy znáša kupujúci. Tovar nesmie byť poškodený, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s tovarom musí kupujúci odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného produktu (návod na obsluhu, záručný list, doklad o nadobudnutí a pod.), ktoré dostal pri jeho kúpe. Kupujúci je povinný použiť vhodné balenie zásielky, tak aby pri preprave k predávajúcemu nedošlo k poškodeniu tovaru, jeho častí, súčastí, príslušenstva a originálneho balenia. Tovar sa nevracia na dobierku; takto zaslaný tovar sa neprijíma a vracia sa späť kupujúcemu. Pokiaľ bol pred odstúpením od zmluvy kupujúcemu dodaný aj tovar ponúkaný predávajúcim ako bonus podľa bodu 5.3. súvisiaci s tovarom, vo vzťahu ku ktorému kupujúci o zmluvy odstúpil, je kupujúci povinný vrátiť spolu s tovarom aj tento bonus, a to za podmienok uvedených v tomto bode.

10.7. Predávajúci prevezme tovar späť a do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to vopred dohodnutým spôsobom. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu uvedené platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.



10.8. Predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci 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 kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

10.9. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho.

10.10. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a poškodený alebo neúplný alebo nie je v originálnom balení, predávajúci je oprávnený vymáhať škodu spôsobenú vrátením poškodeného, či neúplného tovaru od kupujúceho.

10.11. Za náklady, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru sa považujú náklady na uskutočnenie objednávky, najmä cena za uskutočnenie telefonického hovoru 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 e-mail s objednávkou tovaru, maximálne však v trvaní 30 minút.

10.12. Podrobnosti o spôsobe a forme odstúpenia od kúpnej zmluvy obsahuje poučenie spotrebiteľa a vzor odstúpenia od zmluvy, ktoré budú spotrebiteľovi poskytnuté pri každom nákupe.

## **11. Záverečné ustanovenia**

11.1. 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 predávajúceho.

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

11.3. V prípade pochybností sa zmluvné strany dohodli, že za dobu používania sa považuje doba od doručenia tovaru kupujúcemu podľa bodu 5.8. týchto všeobecných obchodných podmienok do dňa doručenia vráteného tovaru predávajúcemu podľa bodu 10.6. týchto všeobecných obchodných podmienok.

11.4. Zmluvné strany sa dohodli, že bežná komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme e-mailových správ.

11.5. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona, 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 o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji.

11.6. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.

11.7. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

11.8. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňom 11.6.2019. Účinnosťou nového znenia všeobecných obchodných podmienok stráca ich predošlé znenie platnosť a účinnosť.